

## **Rekomendacja<sup>1</sup> nr 1/2021<sup>2</sup>**

### **Sektorowej Rady ds. Kompetencji Usług Rozwojowych**

- 1. Rekomendacja została wydana uchwałą rady nr 1 z dnia 11.01.2021 r.**
- 2. Analiza stanu sektora z punktu widzenia potrzeb kompetencyjnych, w tym szczegółowe uzasadnienie dotyczące przedstawionych rekomendacji w punkcie 3.**

Rada Sektorowa ds. Usług rozwojowych tworzona była od listopada 2019 r. Pierwsze posiedzenie odbyło się dnia 17 marca 2020 r. Proces zbierania danych dla ustalenia najbardziej potrzebnych w usług rozwojowych kompetencji/kwalifikacji w okresie kształtowania Rady opierał się na analizach desk – research materiałów dotyczących sektora, pracy Animatora z interesariuszami oraz wywiadów z przedsiębiorcami z sektora. Należy zauważyć, że z uwagi na różnorodność sektora jego potrzeby są bardzo szerokie i dotyczą wielu aspektów usług rozwojowych – od kwestii zarządczych, poprzez sam proces usługi, skończywszy na zagadnieniach wspierających podstawowe procesy biznesowe w tym obszarze, co ma odzwierciedlenie w niniejszym dokumencie. Na wstępie warto przytoczyć kilka informacji, które są istotne dla zrozumienia specyfiki potrzeb szkoleniowo - edukacyjnych sektora:

1. W Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego nie znaleziono podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego przyporządkowanych do sektora usług rozwojowych.
2. W grudniu 2019 r. opublikowane zostało Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 14 listopada 2019 r, w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze usługi rozwojowe. Zgodnie z zapisami Rozporządzenia: kwalifikacje, do

---

<sup>1</sup> Środki, którymi PARP dysponuje na wdrażanie rekomendacji, niejednokrotnie są niewystarczające, żeby zaspokoić zapotrzebowanie na kompetencje w sektorze. Dlatego też, rekomendacja ma być **drogowskazem** dla innych instytucji przy podejmowaniu planów związanych z finansowaniem edukacji. W związku z powyższym, rekomendacja nie powinna ograniczać się tylko do perspektywy finansowej, którą dysponuje PARP, ale obejmować całe, identyfikowane przez sektor zapotrzebowanie.

<sup>2</sup> Numer rekomendacji wydanej przez Sektorową Radę ds. Kompetencji/rok jej wydania.

których odnosi się Sektorowa Rama Kwalifikacji, przygotowują do wykonywania działalności usługowej, w tym zarządczej, koordynacyjnej, specjalistycznej, doradczej oraz pomocniczej w sektorze usługi rozwojowe, która ma na celu rozwój jednostek, grup lub organizacji, w szczególności poprzez nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych. Działalność ta jest wykonywana w szczególności w ramach zawodów i specjalności wskazanych w przepisach wydanych na podstawie art. 36 ust. 8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2019 r. poz. 1482, 1622 i 1818).

Na kolejnych stronach przedstawiono zakres rekomendacji Rady w obszarze najistotniejszych szkoleń.

Zapotrzebowanie na opisane w niniejszej rekomendacji kwalifikacje wynika z następujących badań i przesłanek:

1. Zmianie ulega postrzeganie samego procesu rozwojowego, jego kształtu, powodów wdrażania, istotności dla organizacji w kontekście zmian jakich jesteśmy świadkami (za: Analiza polskich wyników badania Global Human Capital Trends 2019):

W 2019 roku strategie biznesowe muszą sprostać rosnącej liczbie wyzwań społeczno-gospodarczo-politycznych. Rosnące tempo rozwoju w połączeniu z zastosowaniem sztucznej inteligencji, technologii kognitywnych i automatyzacji skłania 86% respondentów tegorocznej ankiety „Global Human Capital Trends” do weryfikacji metod i możliwości uczenia się. Po niespełna dekadzie wzrostu gospodarczego i pomimo powszechnego ukierunkowania na transformację cyfrową 84% badanych twierdzi, że muszą zmienić koncepcję projektowania doświadczenia pracownika, by zwiększyć jego wydajność. Nowe wyzwania i presja na prędkość działania i adaptacji do rosnącego zróżnicowania kadr powodują, że 80% ankietowanych widzi konieczność zmiany sposobu kształtowania nowych liderów. Choć mogłoby się wydawać, że są to odwieczne problemy kadrowe, dziś występują one w zupełnie nowym kontekście firmy, od której oczekuje się społecznej odpowiedzialności. W zeszłorocznym raporcie Global Human Capital Trends opisaliśmy powstanie firmy odpowiedzialnej 4.0, czyli organizacji, która uznaje wzrost przychodów i generowanie zysku za kwestie równie istotne, co dbałość o swoje otoczenie i interesariuszy. W tym roku naciski, które spowodowały powstanie firmy odpowiedzialnej 4.0, jeszcze się nasiliły. Organizacja musi zatem robić więcej, niż zakłada jej oficjalna misja czy realizowane programy socjalne, nauczyć się działać mądrze i etycznie, ukierunkować się na człowieka.

2. Wiele publikacji wskazuje na rosnące znaczenie nowych technologii w procesach rozwojowych oraz ich wpływu na warstwę zarządzania tymi procesami (zarówno na poziomie pojedynczego projektu jak i całego wachlarza usług): Światowym trendem będzie przejście od szkoleń stacjonarnych do zdalnych opartych także na wirtualnej rzeczywistości. Na rynku pojawią się nowe możliwości techniczne oraz klienci zainteresowani tym sposobem uczenia się. Ważne stanie się też dopasowanie usług do potrzeb klientów. Jeżeli dotychczas zajęcia były przedstawiane jako uniwersalny produkt, to w perspektywie pojawią się propozycje szkoleń indywidualnych. Dzięki ofercie wysokiej jakości pracownicy będą zdobywać nowe umiejętności i tworzyć na

tej bazie nowe możliwości rozwoju firm. W myśleniu o przyszłości technologie mają duże znaczenie, model ten jest związany z naszym stylem życia, mobilnością oraz sztuczną inteligencją. Dzięki wykorzystaniu wirtualnej rzeczywistości w czasie warsztatów będzie możliwe samodzielne uczenie się bez wsparcia trenera. Pamiętajmy, że uczenie się ma charakter społeczny. Świat gier szybko wkracza do naszej codzienności. Technika wzbogaci ofertę rozwojową o dowolne symulacje warunków pracy. (za: [hrstandard.pl](http://hrstandard.pl))

3. Na posiedzeniu inauguracyjnym Sektorowej Rady ds. Kompetencji Usług Rozwojowych w dniu 17.03.2020r. została powołana Grupa Robocza IV ds. „Wsparcie sektora w sytuacji kryzysowej”. W wyniku pracy Grupy Roboczej IV została przeprowadzona ankieta wśród firm sektora UR, na którą odpowiedziało ponad 400 respondentów. Potwierdzili oni swoją krytyczną sytuację ekonomiczną, prowadzącą do zawieszenia lub zamknięcia działalności i idącymi za tym zwolnieniami pracowników. W ramach pracy Grupy Roboczej IV została wykonana również analiza propozycji rozwiązań zidentyfikowanych przez firmy sektora UR na grupie na FB. Najczęstszym zgłaszanym kierunkiem koniecznych działań, aby utrzymać funkcjonowanie firm UR była digitalizacja procesów firmy i świadczonych usług rozwojowych.
4. W ramach realizowanego przez PIFS projektu Rady Sektorowej w okresie od 15.04 do 8.05 przeprowadzono 3 badania ilościowe na próbie 940 podmiotów z sektora usług rozwojowych określające aktualne potrzeby w sektorze.
  - Zidentyfikowane kluczowe potrzeby w zakresie kompetencji:
  - Projektowanie i tworzenie zdalnej usługi rozwojowej: 1475 podmiotów
  - Realizowanie zdalnej usługi rozwojowej: 987 podmiotów
  - Wypracowanie całościowej koncepcji (strategii) zmiany: ok. 2000 podmiotów
  - Zarządzanie procesem świadczenia zdalnej usługi rozwojowej: 967 podmiotów
  - Marketing usług zdalnych/ Zarządzanie sprzedażą usług rozwojowych: 1800 podmiotów

Trzy pierwsze potrzeby zostały zarekomendowane w rekomendacji nadzwyczajnej, natomiast dwie ostatnie Rada rekomenduje w niniejszej rekomendacji.

### 3. Zapotrzebowanie na kompetencje/kwalifikacje w sektorze<sup>3</sup>.

**TABELA: Usługa rozwojowa nr 1/**

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA <sup>4</sup>
<b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Zarządzanie procesem świadczenia zdalnej usługi rozwojowej
<b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się<sup>5</sup>:</b> METODOLOGIA ZARZĄDZANIA PROCESEM ŚWIADCZENIA ZDALNEJ USŁUGI ROZWOJOWEJ

<sup>3</sup> W zależności od potrzeb tabela może być wielokrotnie powielana. Prosimy prezentować poszczególne kompetencje/kwalifikacje w kolejności ich ważności dla sektora. W rekomendacji prosimy ująć wszystkie kompetencje/kwalifikacje, których niedobór rada identyfikuje niezależnie od tego, czy środki konkursu na szkolenia lub doradztwo wynikające z rekomendacji Sektorowych Rad ds. Kompetencji są wystarczające na sfinansowanie usług prowadzących do ich zdobycia. Rekomendacja będzie publicznie dostępna dla innych instytucji wspierających edukację, a więc wskazanie wszystkich zidentyfikowanych luk w sektorze będzie z korzyścią dla przedsiębiorców sektora.

<sup>4</sup> Przez kwalifikację należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. walidacja. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie certyfikacji. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK. Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

<sup>5</sup> Kompetencje, kwalifikacje i części kwalifikacji opisywane są poprzez **efekty uczenia się**. Przez **kwalifikację** należy rozumieć **kompetencję**, której opis został włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Jako **część kwalifikacji** należy rozumieć zestaw efektów uczenia się wyodrębniony w kwalifikacji. W przypadku kwalifikacji lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link). Przez **kompetencję** należy rozumieć taki opis efektów uczenia się, który nie został włączony do ZSK i nie jest częścią kwalifikacji. Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej oraz stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności: Efekty uczenia się powinny być: 1/ jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji, 2/ realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana, 3/ możliwe do zweryfikowania, 4/ zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Wymienia etapy oraz cechy charakterystyczne każdego etapu procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; planuje realizację procesu i kosztorysuje tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; dostrzega łańcuch krytyczny i przewiduje ryzyka tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; wprowadza konieczne zmiany w procesie, tak by osiągnąć zaplanowane rezultaty; przydziela odpowiedzialności i koordynuje działania tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; komunikuje się w ramach zespołu multidyscyplinarnego tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; monitoruje i dotrzymuje terminów tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; przeprowadza ewaluację procesu tak, aby doskonalić proces świadczenia zdalnej usługi rozwojowej.

#### TECHNOLOGIE W ZARZĄDZANIU PROCESEM ŚWIADCZENIA ZDALNEJ USŁUGI ROZWOJOWEJ

Wymienia, jakie zadania procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej mogą być wykonane z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych; obsługuje najbardziej popularne programy i urządzenia wykorzystywane do realizacji zdalnych usług rozwojowych; wymienia najważniejsze funkcjonalności platform edukacyjnych opartych o ICT, systemów i narzędzi online wspierających świadczenie zdalnej usługi rozwojowej; swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do realizacji usługi rozwojowej; bierze odpowiedzialność za sprawne zapewnienie przebiegu procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; wskazuje gdzie znaleźć pomoc w rozwiązywaniu prostych problemów z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi TIK; prezentuje, jak chronić różne urządzenia ICT przed zagrożeniami.

#### ASPEKTY PRAWNE, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I CEBERBEZPIECZEŃSTWO W ZARZĄDZANIU PROCESEM ŚWIADCZENIA ZDALNEJ USŁUGI ROZWOJOWEJ

Wskazuje granice i warunki wykorzystania zasad prywatności online – własnych i innych osób; wymienia zalety i zagrożenia związane z utrzymywaniem tożsamości cyfrowej; opisuje charakter trwałości i wpływu informacji zamieszczanych na własny temat online; wymienia sposoby ochrony siebie i innych uczestników procesu przed zagrożeniami dla wizerunku online; wymienia i stosuje przepisy związane z ochroną danych osobowych; prezentuje jak śledzić, usunąć lub zmodyfikować informacje na temat usługi i jej interesariuszy, za którą jest odpowiedzialny; rozumie ryzyka związane z korzystaniem z sieci; wymienia aktualne sposoby minimalizowania ryzyka związanego z korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych; wymienia, jak chronić dane osobowe, do których przetwarzania został upoważniony; wymienia i stosuje przepisy związane z ochroną danych osobowych; wymienia i stosuje przepisy RODO; wymienia i stosuje zasady prawne związane z prawem autorskim i licencjami w zakresie niezbędnym do wykorzystywania treści cyfrowych w procesie rozwojowym.

**Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?**

Nie

**Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:**

Nie, nie można zidentyfikować – opis jest kompetencją.

**Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:**

967 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI,  
KWALIFIKACJI

**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 40h (16h teoria/24h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia realizowane w formie zdalnej i/lub w formie stacjonarnej. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w szczególności znajomość narzędzi IT wspierających zarządzanie usługami zdalnymi na poziomie zaawansowanym. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w zarządzaniu usługami rozwojowymi, co najmniej 2 lata doświadczenia w koordynowaniu zdalnych usług rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.

**Optymalne cechy dobrej usługi:**

Czasu usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 56h (16h teoria/40h praktyka).

**Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:**

Tak

**Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:**

**Grupa 1 efektów:**

**METODOLOGIA ZARZĄDZANIA PROCESEM ŚWIADCZENIA ZDALNEJ USŁUGI ROZWOJOWEJ**

Wymienia etapy oraz cechy charakterystyczne każdego etapu procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; planuje realizację procesu i kosztorysuje tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; dostrzega łańcuch krytyczny i przewiduje ryzyka tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; wprowadza konieczne zmiany w procesie, tak by osiągnąć zaplanowane rezultaty; przydziela odpowiedzialności i koordynuje działania tak, aby

zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; komunikuje się w ramach zespołu multidyscyplinarnego tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; monitoruje i dotrzymuje terminów tak, aby zapewnić sprawny przebieg procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; przeprowadza ewaluację procesu tak, aby doskonalić proces świadczenia zdalnej usługi rozwojowej.

**Minimalne wymagania dotyczące usługi:** Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h (8h teoria/8h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub w formie stacjonarnej. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w szczególności znajomość narzędzi IT wspierających zarządzanie usługami zdalnymi na poziomie zaawansowanym. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w zarządzaniu usługami rozwojowymi, co najmniej 2 lata doświadczenia w koordynowaniu zdalnych usług rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.

#### **Grupa 2 efektów:**

### **TECHNOLOGIE W ZARZĄDZANIU PROCESEM ŚWIADCZENIA ZDALNEJ USŁUGI ROZWOJOWEJ**

Wymienia, jakie zadania procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej mogą być wykonane z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych; obsługuje najbardziej popularne programy i urządzenia wykorzystywane do realizacji zdalnych usług rozwojowych; wymienia najważniejsze funkcjonalności platform edukacyjnych opartych o ICT, systemów i narzędzi online wspierających świadczenie zdalnej usługi rozwojowej; swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do realizacji usługi rozwojowej; bierze odpowiedzialność za sprawne zapewnienie przebiegu procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej; wskazuje gdzie znaleźć pomoc w rozwiązywaniu prostych problemów z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi TIK; prezentuje, jak chronić różne urządzenia ICT przed zagrożeniami.

#### **Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h (16h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub w formie stacjonarnej. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w szczególności znajomość narzędzi IT wspierających zarządzanie usługami zdalnymi na poziomie zaawansowanym. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w zarządzaniu usługami rozwojowymi, co najmniej 2 lata doświadczenia w koordynowaniu zdalnych usług rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia

realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.

**Grupa 3 efektów:**

**ASPEKTY PRAWNE, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I CEBERBEZPIECZEŃSTWO W ZARZĄDZANIU PROCESEM ŚWIADCZENIA ZDALNEJ USŁUGI ROZWOJOWEJ**

Wskazuje granice i warunki wykorzystania zasad prywatności online – własnych i innych osób; wymienia zalety i zagrożenia związane z utrzymywaniem tożsamości cyfrowej; opisuje charakter trwałości i wpływu informacji zamieszczanych na własny temat online; wymienia i stosuje przepisy związane z ochroną danych osobowych; prezentuje jak śledzić, usunąć lub zmodyfikować informacje na temat usługi i jej interesariuszy, za którą jest odpowiedzialny; rozumie ryzyka związane z korzystaniem z sieci; wymienia aktualne sposoby minimalizowania ryzyka związanego z korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych; wymienia, jak chronić dane osobowe, do których przetwarzania został upoważniony; wymienia i stosuje przepisy związane z ochroną danych osobowych; wymienia i stosuje przepisy RODO; wymienia i stosuje zasady prawne związane z prawem autorskim i licencjami w zakresie niezbędnym do wykorzystywania treści cyfrowych w procesie rozwojowym.

**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h (8h teoria).

Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub w formie stacjonarnej. Wymagania wobec trenera: Wiedza i doświadczenie: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym. Wymagania wobec doradcy: posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 20 osób. Materiały, pomoce: komputer z dostępem do Internetu.

**Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:**

Uzyskaniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowane mogą być osoby, które na co dzień są zaangażowane w koordynowanie realizacji zdalnych usług rozwojowych. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: brak. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.

**Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada dopuszcza**



**finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/ certyfikacji efektów uczenia się?**

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

**Dodatkowe uwagi<sup>6</sup>:**

## **TABELA: Usługa rozwojowa nr 2/**

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Zarządzanie projektem rozwojowym
<b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> Wymienia i wyjaśnia podstawowe pojęcia w zakresie zarządzania projektami; planuje realizację projektu rozwojowego; koordynuje działania zespołu projektowego; monitoruje i zapewnia dotrzymanie terminów projektu rozwojowego; dostrzega łańcuch krytyczny projektu rozwojowego; przydziela odpowiedzialności w projekcie rozwojowym; określa ryzyka projektu rozwojowego; wymienia zasady wprowadzania zmian w projekcie, niezbędnych w celu osiągnięcia zaplanowanych rezultatów; przeprowadza ewaluację projektu rozwojowego; stosuje skuteczne metody komunikacji wśród członków zespołu projektowego, w szczególności aktywnie słucha oraz zna i stosuje zasady i techniki komunikacyjne, które pozwalają na wyrażenie odpowiedniego komunikatu dla określonej grupy odbiorców oraz na ułatwianie dialogu; kieruje zespołem projektowym; przestrzega Kodeksu Dobrych Praktyk Firm Szkoleniowych; dba o dobre relacje w zespole projektowym; tworzy środowisko współpracy, w którym jest wysoki poziom zaufania i otwarta komunikacja; bierze odpowiedzialność za sprawne zapewnienie przebiegu procesu projektu rozwojowego od strony organizacyjno-technicznej.
<b>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</b> Nie
<b>Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:</b> Nie, nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.
<b>Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:</b> 400 osób
USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI
<b>Minimalne wymagania dotyczące usługi:</b> Czasu usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h (16h teoria / 16h praktyka) Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia realizowane w formie zdalnej i/lub w formie stacjonarnej. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem

<sup>6</sup> Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

<p>tematycznym usługi. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w zarządzaniu usługami rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.</p>
<p><b>Optymalne cechy dobrej usługi:</b> Czas usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 40h.</p>
<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b> Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b> Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowane są osoby na co dzień zaangażowane w koordynowanie realizacji projektów rozwojowych. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: nie jest wymagane. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplnaował proces walidacji/ certyfikacji efektów uczenia się?</b> Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

### TABELA: Usługa rozwojowa nr 3/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<p><b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Zarządzanie sprzedażą usług rozwojowych</p>
<p><b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> Analizuje profil klienta przed pierwszym spotkaniem, tworzy strategię kontaktu spójną z przeprowadzoną analizą profilu klienta, przygotowuje profesjonalną ofertę sprzedażową z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, wymienia i omawia etapy efektywnej rozmowy sprzedażowej, diagnozuje potrzeby klienta, dopasowuje ofertę do</p>

indywidualnych oczekiwań i możliwości uczestników usługi, negocjuje z klientem warunki współpracy, rozpoznaje u klienta sygnały kupna, realizuje etap finalizowania sprzedaży.

**Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu**

**Kwalifikacji?**

Nie

**Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:**

Nie, nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.

**Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:**

400 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI,  
KWALIFIKACJI

**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czasu usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 40h (16h teoria / 24h praktyka) Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w zarządzaniu lub koordynowaniu sprzedażą usług rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.

**Optymalne cechy dobrej usługi:**

Czasu usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 56h.

**Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:**

Nie

**Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:**

**Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:**

Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowane są osoby na co dzień koordynujące realizację usług rozwojowych, w tym właściciele jednoosobowych firm szkoleniowych. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: 1 rok doświadczenia doświadczenie w koordynowaniu projektów rozwojowych. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.

<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/ certyfikacji efektów uczenia się?</b></p> <p>Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

## TABELA: Usługa rozwojowa nr 4/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<p><b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Diagnozowanie i kontraktowanie potrzeb rozwojowych</p>
<p><b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> Stosuje narzędzia wspomagające przeprowadzenie diagnozowania i kontraktowania potrzeb rozwojowych; stosuje metody pozyskania, analizowania i raportowania danych o poziomie rozwoju kadry pracowniczej organizacji; dobiera narzędzia diagnostyczne adekwatnie do informacji zawartych w analizie strategicznej organizacji i spójne z celami diagnozowanej organizacji; przeprowadza wielopoziomowe metody pozyskania, analizowania i raportowania danych o poziomie rozwoju kadry pracowniczej organizacji, w tym kadry menedżerskiej; określa luki kompetencyjne oraz potrzeby rozwojowe kadry pracowniczej organizacji; bierze odpowiedzialność za rzetelne rozpoznawanie potrzeb rozwojowych kadry pracowniczej organizacji.</p>
<p><b>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</b> Nie</p>
<p><b>Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:</b> Nie, nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.</p>
<p><b>Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:</b> 350 osób</p>
<p>USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI</p>
<p><b>Minimalne wymagania dotyczące usługi:</b> Czasu usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h (2h teoria/14h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w diagnozowaniu i kontraktowaniu potrzeb rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub</p>

<p>mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.</p>
<p><b>Optymalne cechy dobrej usługi:</b> Czas usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/ praktykę): 32h.</p>
<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b> Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b> Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani są pracownicy i właściciele firm sektora usług rozwojowych przeprowadzający lub planowani do przeprowadzania diagnozy potrzeb rozwojowych. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: brak wymagań. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/ certyfikacji efektów uczenia się?</b> Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

## TABELA: Usługa rozwojowa nr 5/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<p><b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Identyfikowanie efektów uczenia się dla programów rozwojowych</p>
<p><b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> Stosuje Polską Ramę Kwalifikacji PRK, Europejską Ramę Kwalifikacji ERK oraz Sektorową Ramę Kwalifikacji Usług Rozwojowych podczas określania efektów uczenia się; identyfikuje na podstawie celu edukacyjnego oraz treści edukacyjnych programu rozwojowego konkretne, jednoznaczne, możliwe do osiągnięcia, mierzalne, możliwe do zaobserwowania oraz do zweryfikowania efekty uczenia się; opisuje zidentyfikowane efekty uczenia się językiem efektów uczenia; prezentuje postawę zorientowaną na osiągnięcia uczących się.</p>

<p><b>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</b></p> <p>Nie</p>
<p><b>Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:</b></p> <p>Nie, nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.</p>
<p><b>Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:</b></p> <p>400 osób</p>
<p>USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI</p>
<p><b>Minimalne wymagania dotyczące usługi:</b></p> <p>Czasu usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h (8h teoria/8h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza i doświadczenie: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.</p>
<p><b>Optymalne cechy dobrej usługi:</b></p> <p>Czasu usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 24h.</p>
<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b></p> <p>Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b></p> <p>Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani są trenerzy projektujący usługi rozwojowe. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: 2 lata doświadczenia w projektowaniu scenariuszy szkoleń. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/ certyfikacji efektów uczenia się?</b></p>

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

**Dodatkowe uwagi:**

## **TABELA: Usługa rozwojowa nr 6/**

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Walidowanie efektów uczenia się
<b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> Stosuje przepisy prawa autorskiego i ochrony własności intelektualnej do tworzenia pakietów pytań i zadań egzaminacyjnych; stosuje przepisy RODO – Ustawy o ochronie danych osobowych; stosuje przepisy prawa dotyczące egzaminowania i oceniania; identyfikuje efekty uczenia się wymagane dla danej kwalifikacji lub kompetencji; określa właściwe kryteria weryfikacji dla poszczególnych efektów uczenia się; opisuje system oceniania i egzaminowania z uwzględnieniem przepisów prawa, w sposób zrozumiały zarówno dla instytucji zlecającej przeprowadzenie walidacji, jak i dla jej uczestników; opracowuje zrozumiałe dla odbiorców warunki zaliczenia egzaminu w tym pozytywnego zakończenia procesu walidacji (nadanie/uznanie kwalifikacji); określa sposoby udokumentowania posiadanych efektów uczenia wymaganych dla danej kwalifikacji; określa zrozumiałe dla odbiorców kryteria oceny poszczególnych zadań i pytań egzaminacyjnych; określa sposoby weryfikowania posiadanych efektów uczenia wymaganych dla danej kwalifikacji oraz dobiera strukturę i formę egzaminu do specyfiki dziedziny nauki, której dotyczy egzamin; stosuje procedury zabezpieczania wyników egzaminu, archiwizowania wyników oraz dokumentowania przebiegu egzaminu; sporządza protokoły egzaminacyjne, a następnie archiwizuje je zgodnie z przyjętymi procedurami; stosuje zasady etyki odnoszące się do procedury przeprowadzania egzaminu lub procesu walidacji oraz zasady poufności, rzetelności i bezstronności w ocenie prac egzaminacyjnych.
<b>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</b> Nie
<b>Walidacja i certyfikacja - Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:</b> Nie, nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.
<b>Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:</b> 200 osób
USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI
<b>Minimalne wymagania dotyczące usługi:</b> Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 24h (12h teoria/12h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia

<p>prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub mentora: posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.</p>
<p><b>Optymalne cechy dobrej usługi:</b> Czas usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h.</p>
<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b> Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b> Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani są egzaminatorzy i pracownicy jednostek certyfikujących lub walidujących usługi rozwojowe. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: 2 lata doświadczenia w projektowaniu scenariuszy szkoleń. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada uważa, że w każdym wypadku osiągnięcie efektów uczenia się powinno zostać poddane procesowi walidacji/certyfikacji?</b> Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

## TABELA: Usługa rozwojowa nr 7/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<p><b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Prowadzenie deliberacji poprzez facylitowanie, moderowanie</p>
<p><b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> Rozróżnia role facylitatora/facylitatorki oraz moderatora/moderatorunki w odróżnieniu od innych ról, np. trenerskich; rozpoznaje, jaka forma wsparcia jest odpowiednia, uwzględniając kontekst formalny i organizacyjny; definiuje cele dla sesji facylitacji i moderacji; planuje sesje facylitacji i moderacji; diagnozuje potrzebę facylitacji/moderacji z wykorzystaniem adekwatnych narzędzi; inicjuje, organizuje i monitoruje pracę grupy</p>



osób z wykorzystaniem metod i narzędzi facylitacji i moderacji; tworzy warunki do pracy zespołowej, grupowego rozwiązywania problemów i planowania; tworzy warunki do wymiany wiedzy i uczenia się poszczególnych osób oraz grupy (uruchamia potencjał indywidualny i grupowy, potrafi świadomie wykorzystać kontekst pracy grupy); stosuje metody stymulowania aktywności uczestników: zachęca wszystkich do uczestnictwa; reguluje czas wypowiedzi poszczególnych osób; reaguje na komunikaty niewerbalne; motywuje i angażuje osoby uczestniczące w sesji (tak, aby byli w pełni obecni); zachowuje bezstronność i neutralność własnych interesów aby zobaczyć inne punkty widzenia; określa procesy grupowe względem celów: definiowanie problemów, wytyczenie celów, generowanie pomysłów, poszukiwanie rozwiązań, rozwiązywanie konfliktów, opór grupy; dba o przyjazny kontakt z grupą, np. poprzez odnoszenie się do uczestników z sympatią, okazywanie zainteresowania reakcjami uczestników; dba o bezpieczeństwo uczestników, np. poprzez wprowadzanie zasad wzmacniających poczucie bezpieczeństwa, przestrzeganie zasad udzielania informacji zwrotnych.

**Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu**

**Kwalifikacji?**

Nie

**Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:**

Tak, może zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

**Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:**

150 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI,  
KWALIFIKACJI

**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czasu usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h (10h teoria/22h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń z facylitacji lub moderacji lub co najmniej 3 lata doświadczenia w prowadzeniu procesów facylitacji lub moderacji. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.

**Optymalne cechy dobrej usługi:**

Czasu usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 64h.

<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b></p> <p>Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b></p> <p>Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani doświadczeni trenerzy, coachowie, mentorzy, którzy potrzebują poszerzyć zakres realizowanych usług rozwojowych. Wcześniej przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, procesów grupowych. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada uważa, że w każdym wypadku osiągnięcie efektów uczenia się powinno zostać poddane procesowi walidacji/certyfikacji?</b></p> <p>Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

## TABELA: Usługa rozwojowa nr 8/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<p><b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b></p> <p>Projektowanie sytuacji edukacyjnych</p>
<p><b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b></p> <p>Stosuje teorie uczenia się, zasady teorii uczenia się dorosłych i kognitywisty do projektowania, opracowywania i dostarczania rozwiązań, które maksymalizują wyniki; przeprowadza analizę i wybiera najbardziej odpowiednie strategie, metodologie i technologie, aby zmaksymalizować doświadczenie uczenia się i transfer wiedzy; zapewnia zgodność projektowanej sytuacji z celami szkolenia obsługuje systemy i rozwiązania e-learningowe oraz platformy edukacyjne oparte o ICT; identyfikuje, wybiera i wdraża odpowiednie technologie uczenia się, które służą najlepiej pojętemu interesowi organizacji i jej pracowników.</p>
<p><b>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</b></p> <p>Nie</p>
<p><b>Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:</b></p> <p>Tak, można zidentyfikować – opis jest kwalifikacją.</p>
<p><b>Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:</b></p>

400 osób
USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI
<p><b>Minimalne wymagania dotyczące usługi:</b></p> <p>Czasu usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h (10h teoria/22h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Doświadczenie: co najmniej 3 lata doświadczenia w projektowaniu usług rozwojowych lub co najmniej 5 lata doświadczenia w prowadzeniu usług rozwojowych. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.</p>
<p><b>Optymalne cechy dobrej usługi:</b></p> <p>Czasu usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 48h.</p>
<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b></p> <p>Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b></p> <p>Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani trenerzy, którzy chcą rozwinąć swój warsztat trenerski. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, projektowaniu programów rozwojowych. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada uważa, że w każdym wypadku osiągnięcie efektów uczenia się powinno zostać poddane procesowi walidacji/certyfikacji?</b></p> <p>Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

**TABELA: Usługa rozwojowa nr 9/**

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA
<b>Nazwa kompetencji/kwalifikacji:</b> Train the trainers
<b>Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się:</b> WIEDZA: Wymienia teorie uczenia się, zasady teorii uczenia się dorosłych; opisuje kluczowe aspekty procesu rozwojowego; określa różnice pomiędzy formami wspierania rozwoju, w szczególności: tutoring, superwizji, mentoringu, facylitacji rozwoju; opisuje kluczowe aspekty procesu grupowego; stosuje metody stymulowania aktywności uczestników, w szczególności: zachęca wszystkich do uczestnictwa; reguluje czas wypowiedzi poszczególnych osób; reaguje na komunikaty niewerbalne; udziela konstruktywnych informacji zwrotnych w zakresie nabywanych umiejętności; stosuje takie metody i narzędzia, by uczenie innych przynosiło oczekiwany efekt, w szczególności: wspiera uczestników podczas wykonywania zadań, wzmacnia pozytywne zachowania; używa słownictwa i popularnych wyrażen branżowych, do dostarczania szczegółowych informacji w temacie prowadzonego szkolenia/kursu/treningu; dba o przyjazny kontakt z grupą np. poprzez odnoszenie się do uczestników z sympatią, okazywanie zainteresowania reakcjami uczestników; dba o bezpieczeństwo uczestników np. poprzez wprowadzanie zasad wzmacniających poczucie bezpieczeństwa, przestrzeganie zasad udzielania informacji zwrotnych.
<b>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</b> Nie
<b>Walidacja i certyfikacja - Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?:</b> Nie, nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.
<b>Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji:</b> 800 osób
USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI
<b>Minimalne wymagania dotyczące usługi:</b> Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h (10h teoria/22h praktyka). Rekomendowana forma wsparcia: szkolenia stacjonarne i/lub szkolenia prowadzone w formach zdalnych. Wymagania wobec trenera: Wiedza: zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Doświadczenie: co najmniej 5 lat doświadczenia w prowadzeniu usług rozwojowych lub co najmniej 2 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń zgodnie z zakresem tematycznym usługi. Alternatywna forma wsparcia: szkolenia realizowane w formach zdalnych i/lub stacjonarnej wsparte procesem doradczym i/lub coachingowym i/lub mentoringowym. Wymagania wobec doradcy i/lub coacha i/lub mentora: posiada dyplom lub certyfikat doradcy i/lub coacha i/lub mentora; posiada co najmniej 3 lata

<p>doświadczenia w roli doradcy i/lub coacha i/lub mentora. Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 20 osób. Materiały, pomoce: flipchart i/lub komputer z prezentacją. W przypadku usługi zdalnej - komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej.</p>
<p><b>Optymalne cechy dobrej usługi:</b> Czas usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/ praktykę): 48h.</p>
<p><b>Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?:</b> Nie</p>
<p><b>Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:</b></p>
<p><b>Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:</b> Podniesieniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani instruktorzy sportowi, instruktorzy nauki jazdy, lektorzy języków, którzy potrzebują zbudować świadomość jak powinien wyglądać proces rozwojowy oraz jakich narzędzi używać, by uczenie innych przynosiło oczekiwany efekt. Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, projektowaniu programów rozwojowych. Potencjalni uczestnicy usług są zatrudnieni w MŚP.</p>
<p><b>Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada uważa, że w każdym wypadku osiągnięcie efektów uczenia się powinno zostać poddane procesowi walidacji/ certyfikacji?</b> Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.</p>
<p><b>Dodatkowe uwagi:</b></p>

#### **4. Uzasadnienie ważności (kolejności) kompetencji/ kwalifikacji zaprezentowanych w punkcie 3.**

W Kluczowym rekomendowanym przez Radę kierunkiem działań mającym na celu poprawę dopasowania kompetencji do potrzeb sektora usług rozwojowych jest digitalizacja podmiotów branży i przez to budowanie ich zdolności do tworzenia i dostarczania e-usług. Dlatego najważniejsze do uzyskania przez sektor są obecnie kompetencje: - Zarządzanie procesem świadczenia zdalnej usługi rozwojowej - Zarządzanie sprzedażą usług rozwojowych. Pozostałe rekomendowane przez Radę kompetencje wynikają z konieczności zmiany lub podniesienia jakości usług rozwojowych świadczonych przez firmy sektora UR.

## **5. Rekomendacje Rady mające na celu poprawę dopasowania kompetencji do potrzeb sektora innych niż kompetencje/ kwalifikacje, których deficyt zdiagnozowano w sektorze i opisano w pkt. 3.**

Rada nie identyfikuje kompetencji innych niż kompetencje/kwalifikacje, których deficyt zdiagnozowano w sektorze i opisano w pkt. 3.

## **6. Źródła:**

- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 14 listopada 2019 r, w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze usługi rozwojowe
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego
- Biała Księga usług rozwojowych, Polska Izba Firm Szkoleniowych, 2017
- Rynek usług szkoleniowych w Polsce, Uwarunkowania - modele – implikacje, Alicja WinnickaWejs, 2018
- Trendy HR 2018, Czas odpowiedzialnych firm, Analiza polskich wyników badania Human Capital Trends 2018
- Trendy HR 2019, Zmiana w zarządzaniu – człowiek w centrum uwagi, 2019
- Analiza polskich wyników badania Global Human Capital Trends 2019
- <https://hrstandard.pl>
- Badania i analizy własne Rady.