

Baza Usług Rozwojowych

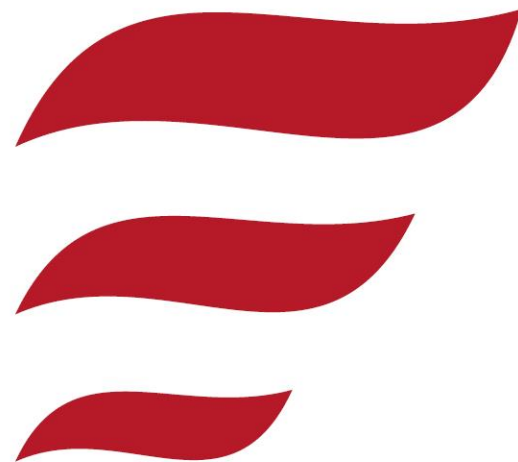
- zagadnienia związane z uzupełnianiem

Kart Usług

Ewelina Polit-Trzcińska
kierownik sekcji Akredytacji BUR

Agata Lewandowska
pracownik Sekcji Akredytacji BUR

Departament Rozwoju Kadr w Przedsiębiorstwach



5 lat funkcjonowania

Platforma internetowa działająca w ramach PARP :

- ✓ wspiera rodzimy rynek usług rozwojowych,
- ✓ łączy firmy oferujące wszelkiego rodzaju szkolenia, doradztwo, czy studia podyplomowe z osobami chcącymi rozwijać swoje kompetencje i kwalifikacje,
- ✓ mogą z niej korzystać pracownicy, przedsiębiorcy oraz osoby prywatne,
- ✓ umożliwiającą otrzymanie 80 proc. dofinansowania.



Baza Usług Rozwojowych w czasie epidemii

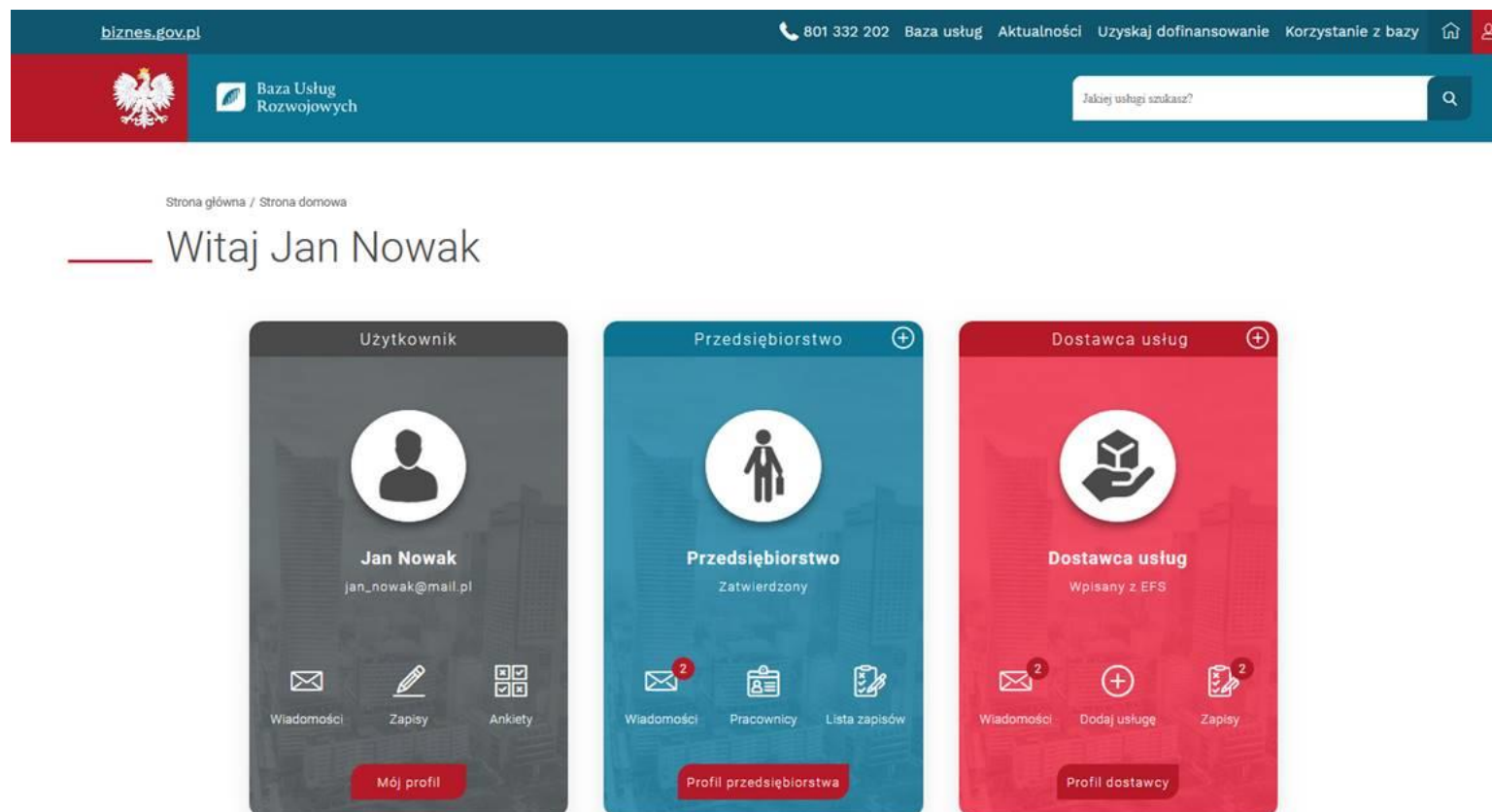


W związku z pandemią COVID-19 **już 23 marca 2020 r.** PARP podjęła decyzję o wprowadzeniu rozwiązań zaradczych, dzięki którym usługi dostępne w BUR mogły być realizowane **w trybie zdalnym**.

Wspólnie z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej zostały przygotowane „Wytyczne dotyczące standardów świadczenia usług rozwojowych metodami zdalnego dostępu oraz monitoringu takich usług”

2020 – ważny rok dla Bazy Usług Rozwojowych

7 WRZEŚNIA **NOWA ODSŁONA** BAZY USŁUG ROZWOJOWYCH



Najczęstsze błędy w Kartach Usług

- ~ poprawność opisu celu biznesowego
- ~ poprawność opisu celu edukacyjnego
- ~ poprawność opisu efektów uczenia się

~ Cel edukacyjny

- zmiana sposobu opisu z „*języka efektów uczenia się*” na **wskazanie podejmowanych działań, do których przygotowany będzie uczestnik po zakończeniu usługi**

~ Efekty uczenia się

- wskazanie kluczowych umiejętności, które osiągnął użytkownik usługi
- powinny być: jednoznaczne, realne, możliwe do zweryfikowania, zrozumiałe dla potencjalnych uczestników usługi
- stosowanie czasowników operacyjnych, np. „*definiuje*”, „*identyfikuje*”, „*ocenia*”, „*omawia*”, „*organizuje*”, „*planuje*”, „*tworzy*”

Teraz	Po zmianach
Cel edukacyjny	
opisany językiem efektów uczenia się	wskazanie do podejmowania jakich działań przygotowany będzie uczestnik usługi po jej zakończeniu
„Zarządzanie konfliktem interesów oraz rozpatrywaniem reklamacji w działalności dystrybutora ubezpieczeń” Wiedza: - zna regulacje dotyczące analizy potrzeb klienta - zna regulacje dotyczące rozpatrywania reklamacji - będzie wiedział jak stosować procedury zbierania i rozpatrywania reklamacji i skarg klientów wynikające z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń - będzie wiedział jakie są regulacje w zakresie nowych obowiązków wynikających z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń Umiejętności: - potrafi samodzielnie przeprowadzić analizy potrzeb klienta zgodnie z wymogami ustawy - potrafi samodzielnie zidentyfikować konflikt interesów oraz jego zapobieganiu - będzie potrafił rozpoznawać potrzeby ubezpieczeniowe klienta - będzie umiał profesjonalnie przygotowywać grunt pod rozmowę z klientem na tematy związane z jego finansami i preferencjami ubezpieczeniowymi Kompetencje społeczne: - będzie bardziej efektywny na ubezpieczeniowym rynku pracy - będzie bardziej atrakcyjny z punktu widzenia klienta pod względem poszerzania wiedzy	„Zarządzanie konfliktem interesów oraz rozpatrywaniem reklamacji w działalności dystrybutora ubezpieczeń” przygotowuje do samodzielnego identyfikowania konfliktów interesów pomiędzy przedsiębiorstwem a ich klientami powstające w trakcie prowadzenia działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, a także przygotowania pisemnych odpowiedzi na reklamacje.

Teraz

Po zmianach

Efekty uczenia się

Przykład:

Wiedza:

- zna regulacje dotyczące analizy potrzeb klienta
- zna regulacje dotyczące rozpatrywania reklamacji
- będzie wiedział jak stosować procedury zbierania i rozpatrywania reklamacji i skarg klientów wynikające z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń
- będzie wiedział jakie są regulacje w zakresie nowych obowiązków wynikających z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń

Umiejętności:

- potrafi samodzielnie przeprowadzić analizy potrzeb klienta zgodnie z wymogami ustawy
- potrafi samodzielnie zidentyfikować konflikt interesów oraz jego zapobieganiu
- będzie potrafił rozpoznawać potrzeby ubezpieczeniowe klienta
- będzie umiał profesjonalnie przygotowywać grunt pod rozmowę z klientem na tematy związane z jego finansami i preferencjami ubezpieczeniowymi

Kompetencje społeczne:

- będzie bardziej efektywny na ubezpieczeniowym rynku pracy
- będzie bardziej atrakcyjny z punktu widzenia klienta pod względem poszerzania wiedzy

- korzystanie z czasowników operacyjnych, np. „charakteryzuje”, „definiuje”, „omawia”, „projektuje”, „tworzy”, „wykonuje”.

Przykład:

- omawia regulacje dotyczące analizy potrzeb klienta
- omawia regulacje dotyczące rozpatrywania reklamacji
- stosuje procedury zbierania i rozpatrywania reklamacji i skarg klientów wynikające z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń
- definiuje regulacje w zakresie nowych obowiązków wynikających z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń
- przeprowadza analizę potrzeb klienta zgodnie z wymogami ustawy
- rozpatruje reklamacje w oparciu o wymogi ustawy o dystrybucji ubezpieczeń
- identyfikuje konflikt interesów oraz jego zapobieganiu
- rozpoznaje potrzeby ubezpieczeniowe klienta
- **stosuje zasady komunikacji interpersonalnej**

- ~ poprawność uzupełnionego harmonogramu
 - liczba godzin dydaktycznych, a zegarowych

Przykład:

Usługa językowa jednodniowa odbywa się w jednostkach dydaktycznych 8 x 45min. W polu „Liczba godzin” wpisujemy 8h, zaś w harmonogramie przy nieuwzględnieniu przerw czas usługi wynosi 6h zegarowych.

Taka sytuacja jest dopuszczalna, jeżeli dodatkowo w polu „Program usługi” wskaże informacje, że liczba godzin usługi jest liczona wg. godzin dydaktycznych.

Regulamin BUR pozwala na zamieszczenie przerw w szczegółowym harmonogramie usługi.

Najczęstsze błędy w Kartach Usług

- ~ brak szczegółowego harmonogramu z podziałem na dni, godziny, bloki tematyczne, przerwy
- ~ brak posiadania uprawnień na świadczenie usług o tematyce specjalizacyjnej

Ważne!

Kady projekt w danym regionie ma wewnętrzny regulamin, dlatego też nie każdy Operator uzna przerwy za koszt kwalifikowany

~ zawyżona liczba uczestników

~ nieadekwatna liczba godzin

Przykład 1:

Usługa trwa 8h i jest dedykowana dla 50 uczestników.

Przykład 2:

Liczba godzin w usłudze specjalizacyjnej jest niezgodna z przepisami prawa, np. kurs prawo jazdy kat. B (30h dydaktycznych teoria + 30h zegarowych praktyka), liczba godzin wskazana w akredytacji Kuratora Oświaty.

Najczęstsze błędy w Kartach Usług

- ~ nieadekwatny opis doświadczenia zawodowego/wykształcenia do tematyki szkolenia
- ~ na 5 dni przed rozpoczęciem realizacji usługi brak:
 - opisu kadry prowadzącej
 - określenia harmonogramu
 - opisu miejsca realizacji usługi
- ~ zawyżona cena usługi w Bazie do usług dostępnych na rynku

~ brak określonych elementów w ramowym programie zgodnie z Instrukcją wypełniania Karty Usługi dla:

- usługi szkoleniowej stacjonarnej,
- usługi e-learningowej
- usług zdalnej

Usługi mieszane w Bazie Usług Rozwojowych

- ~ usługa stacjonarna + e-learning
- ~ usługa stacjonarna + usługa zdalna
- ~ usługa zdalna + e-learning

WAŻNE!

Każdy region może mieć swoje ograniczenia, tym samym nie każdy Operator wyrazi zgodę na zapis uczestnika, na powyższą formę usługi.

Usługa mieszana (e-learning + usługa zdalna)

- ~ rodzaj usługi: „usługa szkoleniowa”,
- ~ podrodzaj usługi: „e-learning”.
- ~ sposób finansowania: „usługa prowadzona w formie zdalnej” oraz co najmniej jedną z pozostałych opcji „wsparcie dla osób indywidualnych” lub „wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników lub osób indywidualnych”.
- ~ Identyfikator projektu - jeżeli widnieje nazwa projektu dla którego będzie realizowana usługa, należy wybrać z listy rozwijanej odpowiednią nazwę.
- ~ program usługi:
 - liczba godzin dla części zdalnej i dla części e-learningowej,
 - szczegółowy harmonogram usługi w formie tabelarycznej (dla usługi zdalnej) wraz z podaniem elementów zajęć (ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, testy, ankiety, współdzielenie ekranu itp.).

Regulamin Bazy Usług Rozwojowych, Instrukcje wypełniania Kart Usług, Wytyczne dotyczące standardów świadczenia usług rozwojowych metodami zdalnego dostępu znajdują się na stronie: <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-bazie-uslug-rozwojowych#regulamin>.

Zapraszamy także do zapoznania się **Instrukcją Użytkownika BUR**: <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/baza-wiedzy#instrukcje>.



www.LiczaSieKonkrety.gov.pl

Zapraszamy do kontaktu:

Infolinia: 801 332 202 lub 22 574 07 07
(czynna w dni robocze w godzinach 8:30 – 16:30)
mail: **info_uslugirozwojowe@parp.gov.pl**

Dziękuję za uwagę :

Ewelina Polit-Trzcińska

kierownik sekcji Akredytacji BUR

Departament Rozwoju Kadr w Przedsiębiorstwach

Agata Lewandowska

pracownik Sekcji Akredytacji BUR

Departament Rozwoju Kadr w Przedsiębiorstwach

