

REKOMENDACJA¹ NR

1/2020²

SEKTOROWEJ RADY DS. KOMPETENCJI

USŁUG ROZWOJOWYCH

1. REKOMENDACJA ZOSTAŁA WYDANA UCHWAŁĄ RADY NR 5 Z DNIA 17 CZERWCA 2020 R. R.
2. ANALIZA STANU SEKTORA Z PUNKTU WIDZENIA POTRZEB KOMPETENCYJNYCH, W TYM SZCZEGÓŁOWE UZASADNIENIE DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONYCH REKOMENDACJI W PKT. 3.
Należy przedstawić stan sektora i perspektywy jego rozwoju w okresie najbliższych 5 lat.
Na podstawie np. analizy dokumentów/badań/spotkań należy zaprezentować główne wnioski.
Ponadto w analizie należy zawrzeć informacje o sposobie zebrania informacji o potrzebach kompetencyjnych sektora. Prosimy wskazać badania/konsultacje sektorowe, wskazujące na zidentyfikowane potrzeby kompetencyjne dla poszczególnych rekomendacji. Prosimy o zawarcie informacji o:
 - zastosowanej metodzie zbierania danych,
 - czasie, kiedy dane były zbierane,
 - liczbie osób/firm, których opinie zostały wzięte pod uwagę,
 - charakterystyce grupy, która została przebadana,
 - dostępności wyników badań (np. adresy stron www, na których można zapoznać się z przywołanymi badaniami).

Rekomendacje powinny uwzględniać perspektywy i trendy rozwoju sektora występujące na poziomie europejskim.

¹ 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, zidentyfikowane przez sektor zapotrzebowanie.

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

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 obecnie najbardziej potrzebnych usług rozwojowych kompetencji/kwalifikacji opierał się na pracy Animatora oraz grup roboczych z interesariuszami, a także ankietach i wywiadach przeprowadzonych z przedsiębiorcami z sektora. Dane te, ze względu na zaistniały stan pandemii i wynikłymi z niego nadzwyczajnymi potrzebami sektora, były zbierane w okresie od 17.03.2020r. do 17.04.2020r.

Z powodu epidemii COVID-19 tysiące firm nie może działać. W kwietniu co piąta firma planuje zwolnić 20% pracowników, a co dziesiąta - 30%. Przedsiębiorcy masowo zawieszają działalność: w marcu tego roku 58,7 tys. firm złożyło w oficjalnym rejestrze wnioski o zawieszenie lub likwidację - dwa razy więcej niż w analogicznym okresie ubiegłego roku. W Polsce działa ok. 70 tys. firm szkoleniowo-doradczych, głównie jednoosobowych - dane z GUS. Wspomniane wyżej zawieszenie firm zostało również potwierdzone wynikami ankiety przeprowadzonej przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych w trzecim tygodniu marca 2020r. wśród ponad 400 firm szkoleniowo-doradczych.

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

- I. 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.

Podsumowując wszystkie działania Grupy Roboczej IV, czyli pracę Animatora i członków grupy z interesariuszami, a także ankiety i wywiady przeprowadzone z przedsiębiorcami z sektora UR zostało wystosowane pismo z Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (PIFS.07-7/20) do Piotra Krasuskiego, Dyrektora Departamentu Europejskiego Funduszu Społecznego Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej zawierające propozycję PIFS dotyczącą wsparcia sektora usług rozwojowych w związku z zagrożeniem epidemicznym:

„Sytuacja, w której znalazła się branża wymaga dostrzeżenia zarówno potrzeby działań doraźnych, które pozwolą utrzymać miejsca pracy i minimalną płynność, ale również tych średnio i długoterminowych, na wypadek powtarzania się takiej sytuacji jak obecna. Jako środowisko związane z szeroko rozumianą edukacją dorosłych dostrzegamy też możliwość, w najbliższym czasie, ogromną potrzebę dopasowania się rynku pracy i społeczeństwa do obecnego i możliwych wyzwań w przyszłości. Te potrzeby mogą wiązać się z przekwalifikowaniem się, doksztalcaniem, uczeniem się nowych kompetencji i nowych ról zawodowych. Spodziewamy się, że rola naszego sektora będzie znacząca i z tego powodu staramy się antycypować tę sytuację już teraz.

Z tej perspektywy uważamy, że jednym z wiodących kierunków interwencji powinna być digitalizacja sektora i maksymalizacja zdolności wytwarzania i dostarczania usług na odległość, za pomocą narzędzi

do zdalnej komunikacji, narzędzi udostępniania treści, narzędzi tworzenia środowiska uczenia się i narzędzi do walidacji i ewaluacji działań. Zatem digitalizacji całego procesu świadczenia usług, w tym ich sprzedaży i zarządzania. Proces digitalizacji powinien polegać na realizacji i wsparciu trzech obszarów zmian:

1. Kompetencje cyfrowe
2. Technologie i know-how
3. Hardware

1. Kompetencje cyfrowe

- szkolenia i kursy z nauczania on-line dla Trenerów i pracowników firmy oraz właścicieli (szkolenia on-line, live, webinary - metodyka i metodologia prowadzenia zajęć z warsztatami praktycznymi)
- szkolenia prawne z praw autorskich w szkoleniach on-line
- dotacje na kursy graficzne dla pracowników firm szkoleniowych (tworzenie oprawy)
- indywidualne doradztwo i konsultacje w obszarze rozwoju usług zdigitalizowanych dla firm szkoleniowych
- doradztwo prawne w zakresie płatności on-line, zarządzania bezpieczeństwem usług on-line
- pokrycie kosztów zatrudnienia np. specjalisty szkoleń on-line, grafika, eksperta ds. e-learningu
- dotacje na konsultacje IT
- wystąpienia, prezentacje praca głosem dla usług zdalnych
- Dofinansowanie zakupu usług wspierających transformację cyfrową. Dotyczy zarówno usług b2b, jak i zatrudniania specjalistów z tej dziedziny
- Dofinansowanie rozwoju know-how firm szkoleniowo-doradczych z obszaru związanego z nauczaniem zdalnym, wprowadzaniem wirtualnych form rozwojowych oraz metod łączonych - czyli blended learning.
- Umożliwienie firmom świadczącym usługi rozwojowe sprzedaży swoich produktów za granicą poprzez dofinansowanie tłumaczeń dostępnych produktów. Dodatkowo dofinansowanie działań marketingowo-promocyjnych związanych z wprowadzaniem produktów za granicą. Mogą to być dodatkowe przychody pozyskiwane za sprzedaż za granicą versus utrata przychodów w kraju.
- Dofinansowanie rozwoju kompetencji i kwalifikacji osób prowadzących szkolenia/warsztaty z narzędzi on-line (stworzenie ścieżki szkoleniowej z tego zakresu dedykowanej dla trenerów – elementy metodyki e-learningu i dydaktyki procesu zdalnego).
- zakup szkoleń w zakresie cyberprzestępczości
- zarządzanie projektem / programem dostarczania usług rozwojowych za pomocą środków elektronicznej komunikacji na odległość, od rozpoznania potrzeb, poprzez konfigurację usługi, zawarcie kontraktu, po dostarczenie usługi i wsparcie osiągnięcia rezultatu

2. Technologie i know-how

- Dostęp/ zakup dostępu do funkcjonalnego modułowego systemu informatycznego umożliwiającego: kontakt on-line z uczestnikami wydarzenia, umieszczanie materiałów szkoleniowych, umieszczanie zadań wdrożeniowych m.in w postaci filmów, umożliwiający

dokonywanie oceny usługi przez uczestników, umożliwiające prowadzenie badania potrzeb przed przystąpieniem do usługi. Moduł możliwie powinien składać się z 2 części: aplikacji webowej oraz części BackOffice.

- dotacje na zbudowanie platform e-learningowych dla firm szkoleniowych i rozwój wiedzy w tym zakresie
- dotacje na zakup licencji do programów do tworzenia e-learningu, scormów. Np. licencji - pakiet Adobe - dostęp po platformy umożliwia korzystanie z różnego rodzaju narzędzi służących do produkcji materiału udostępnianego w formie on-line (m.in.: obróbka graficzna, forma 3D, filmy, np. Adobe Articulate, etc...). Jest to niezbędny wydatek do przejścia ze szkoleń w klasie na szkolenia zdalne.
- zakup technologii z rynku np. gotowych platform e-learningowych
- Zakup licencji na programy, z których firmy z branży usług rozwojowych będą korzystać zmieniając usługi z zajęć w klasie na zajęcia on-line np. ClickMeeting, Zoom, MS Teams. Dostęp do bezpłatnych aplikacji typu Skype może być problematyczny w przypadku, gdy klient/usługobiorca posiada płatny dostęp - wtedy występują problemy z połączeniem.
- zakup pakietów np. 1 000 legalnych grafik do użycia przez firmę szkoleniową w tworzonych materiałach
- dotacje na pokrycie kosztów stworzenia nowych ww. dopasowanych do świadczenia usług on-line i przyjmowania rejestracji oraz płatności on-line od klientów indywidualnych i biznesowych
- Dofinansowanie zakupu licencji np. MS office / Windows lub innych systemów operacyjnych i aplikacji biurowych – dla pracowników firmy.
- Finansowanie przygotowania i obróbki materiałów edukacyjnych służących do rozwoju metodą on-line - krótkie formy rozwojowe służące do uzupełniania procesów blended oraz online. Wszystkie prace związane z "przerabianiem" posiadanego materiału na formy on-line.
- Zakup własnego systemu do zarządzania uczestnikami szkoleń on-line i automatyzacji procesów marketingowo-usługowych, komunikacji wewnętrznej, zarządzania kadrą
- zakup ubezpieczeń od cyberprzestępczości

3. Hardware

- Zaprojektowanie i budowa - zaadaptowanie jednego, dwóch pomieszczeń w firmie szkoleniowej na studio nagrań i studio do prowadzenia webinarów)
- Zakup sprzętu (komputery, laptopy z oprogramowaniem, kamery, mikrofony, sprzęt audio-video, sprzęt oświetleniowy, sprzęt do wyciszania i zarządzania studiem, sprzętem, elektroniczne white-board'y - interaktywne tablice - np. Samsung flipchart cena ok. 20 000 zł
- zakup systemu komunikacji wizualnej logitech. Kilka (ok. 5) sztuk sprzętu pozwalającego na profesjonalne zdalne łączenie się z odbiorcami / uczestnikami działań rozwojowych / klientami.
- zakup profesjonalnych kamerek oraz mikrofonów dla osób prowadzących zajęcia/warsztaty/usługi on-line.
- zakup np. dysków, serwerów

Uważamy, że wszystkie ww. działania w formie łatwo dostępnych pakietów powinny być wprowadzone możliwie jak najszybciej, ponieważ nie wszystkie zasoby potrzebne do digitalizacji firmy są łatwe do pozyskania i wdrożenia z powodu skali trudności i czasu potrzebnego do

przygotowania firmy do świadczenia e-usług a także z powodu ograniczonej podaży dostawców i ekspertów. Im szybciej te rozwiązania zostaną uruchomione tym szybciej znaczna część branży wznowi swoją działalność tym szybciej udrożnimy świadczenie usług rozwojowych, w tym przez BUR. Prosimy również aby opracowane rozwiązania pozwoliły na refundację ww. wydatków w przypadku firm, które w okresie po 1 marca 2020 postanowiły wdrożyć procesy digitalizacji i zaangażowały w to udokumentowane środki własne lub zawarły stosowne umowy oraz rozpoczęły ich wdrażanie w przedsiębiorstwie.

Drugim pakietem działań mogłyby być programy skierowane do organizacji parasolowych takich jak PIFS czy Rada Sektorowa, które mogłyby polegać na:

- 1. Digitalizacji tej organizacji pod kątem świadczenia usług rozwojowych świadczonych dla branży*
- 2. Pełnienia roli operatora ww. projektów digitalizacyjnych*
- 3. Rozbudowę i udostępnienie e-usług na rzecz sektora*
- 4. Zakupie grupowym w stosunku do technologii, której koszt przekracza możliwości pojedynczego przedsiębiorstwa*
- 5. Budowie wspólnego know-how i licencjonowanie firmom sektora*
- 6. Wdrażaniu standardów jakościowych dla e-usług*

Dodatkowo zgodnie z wcześniej wskazanymi zmianami na rynku pracy a w szczególności w chwili obecnej, kiedy w domach przebywa i pracuje znaczna część Polaków.

Dofinansowanie otwartych programów i usług dla firm i jednostek niezależnie od ich wielkości z obszarów takich jak: radzenie sobie ze stresem, życie w świecie „vuca”, pomoc w znalezieniu pracy: sztuka prezentacji i rozmowy, rekrutacja, zarządzanie energią, efektywność osobista oraz obszar związany ze sposobami korzystania z narzędzi komunikacji online. (za. PIFS.07-7/20)

W kolejnym kroku w ramach prac Grupy Roboczej IV ds. „Wsparcie sektora w sytuacji kryzysowej” powstała inicjatywa powołania specjalnego zespołu ekspertów specjalizujących się w nowoczesnych technologiach uczenia się i digitalizacji sektora usług rozwojowych.

- II. W dniu 31 marca 2020 odbyło się pierwsze zdalne spotkanie zespołu 19-stu ekspertów pn. „Technologiczne Wsparcie Edukacji”, pracującego w ramach Grupy Roboczej III Rady ds. Kompetencji Sektora Usług Rozwojowych. W wyniku pracy Grupy Roboczej III ds. „Rozwoju metod, narzędzi i technologii w uczeniu się i organizacji jego wsparcia” powstały rekomendacje następujących kierunków działań przechodzenia firm na e-usługi:

1. digitalizacja podmiotów branży (strategie, kompetencje, technologie, inwestycje),
2. budowanie wiedzy jak korzystać z tego co istnieje: firmy tworzące treści e-learningowe, firmy świadczące usługi internetowe, istniejące platformy, graficy,
3. profesjonalizacja sposobów uczenia w różnych formach zdalnych,
4. rozwijanie umiejętności budowania produktów/usług cyfrowych, tworzenia produktów cyfrowych.

Ważnym wnioskiem ze spotkania było to, że **przechodzenie na usługi zdigitalizowane wymaga „myślenia cyfrowego” i nie polega na prostym przeniesieniu treści do Internetu.** Wymagają każdorazowo przemyślanej strategii. Z takiej strategii powinny wynikać rodzaje działań, w tym decyzja o tym czego wymaga uzyskanie przez firmę/osobę zdolności do tworzenia i realizacji usług zdalnych i wykorzystujących nowe technologie, w tym ustalenie tego czy potrzebne są własne zasoby czy można je pozyskać na zasadzie wolnego dostępu lub licencji.

Proces digitalizacji firmy ma wiele aspektów, w tym tych związanych z tworzeniem i udostępnianiem treści, organizowaniem i dostarczaniem usług, zarządzaniem i wielu innych.

Dlatego też uwzględniając aktualną sytuację i ograniczenia **ważne, aby dostrzec jednocześnie dwie perspektywy: krótko i długofalową**. Krótkoterminowa powinna być zorientowana na szybkie zaadaptowanie się firm do obecnej sytuacji czyli potrzeba doraźnych i natychmiastowych działań, aby w najbliższym czasie nasz sektor mógł otrzymać pomoc w przejściu na świadczenie zdalnych usług rozwojowych i wykorzystanie technologii.

Jednocześnie potrzebujemy uwzględnić takie programy wsparcia, które pozwolą kontynuować te działania w perspektywie tego roku i lat kolejnych. Firmy już teraz powinny mieć dostęp

III. 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.

Metodologia szacowania wielkości rynku usług rozwojowych - ilość podmiotów:

Oparto się na rejestrze bazy RIS, którą uzupełniono o wyniki badania przeprowadzonego w ramach projektu. Sugestia oparcia się na tym rejestrze w próbie szacowania wielkości rynku znajduje się np. w tych publikacjach:

http://www.pkobp.pl/media_files/6df66082-489e-441f-9413-f66a726c945b.pdf

https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7145/5/M_Smolska_Trendy_ryнку_usług_szkoleniowych_w_Polsce.pdf

Baza RIS zawiera w tej chwili 12.000 podmiotów. Baza nie zawiera informacji na temat tego, które z tych organizacji są firmami szkoleniowymi, a także zakłada, że wszystkie prowadzą aktywną działalność, co nie musi być prawdą. Tu przychodzą z pomocą wyniki badania wykonanego w ramach projektu, które pokazują, że:

- spośród 1921 firm, które zgodziły się wziąć udział w badaniu (zaakceptowały klauzulę RODO), 1163 to firmy szkoleniowe, szkoleniowo-doradcze lub doradcze. Stanowi to 60,5% wszystkich firm, które zaakceptowały klauzulę,
- dodatkowo, 30% tych firm odpowiedziało, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy nie osiągało przychodu z tytułu prowadzenia działalności szkoleniowej.

Zakładając losowy charakter zgód na uczestnictwo w badaniu, oznacza to, że w bazie RIS, najlepszym operacie firm BUR w Polsce, znajduje się ok. **5100 firm szkoleniowych**, osiągających przychody ze swojej działalności (12000*60,5%*70%).

III.1. Kluczowe potrzeby w zakresie kompetencji:

- **Projektowanie i tworzenie zdalnej usługi rozwojowej: 1475 podmiotów**
- **Realizowanie zdalnej usługi rozwojowej: 987 podmiotów**
- **Zarządzanie procesem świadczenia zdalnej usługi rozwojowej: 967 podmiotów**
- **Marketing usług zdalnych: 1800 podmiotów**
- **Wypracowanie całościowej koncepcji (strategii) zmiany: ok. 2000 podmiotów**

III.2. Kluczowe potrzeby w zakresie oprogramowania:

- **do zdalnej współpracy, warsztatów online np. Google Jamboard: ok. 2000 podmiotów**
- **do komunikacji głosowej / video z możliwością udostępnienia treści na ekranie: ok. 1500 podmiotów**

- do edycji materiału dźwiękowego i wideo ok. 2100 podmiotów

III.3 Sprzęt komputerowy

- Sprzęt komputerowy (np. komputery stacjonarne lub laptopy wyposażone w głośniki i kamery internetowe): ok. 1600 podmiotów
- Kamery służące do rejestracji obrazu: ok. 2100 podmiotów
- Sprzęt do rejestracji dźwięku (np. mikrofony i membrany) ok. 2100 podmiotów
- Dostęp do łącza internetowego o niezbędnej przepustowości: ok. 1300 podmiotów.

Źródła:

- Badania i analizy własne Rady
- Badania zlecone w ramach projektu Rady Sektorowej
- Pismo PIFS.07-7/20
- <https://hrstandard.pl/2019/12/03/nowe-trendy-w-uczeniu-doroslych-nowe-standardy-jakosci-uslug-rozwojowych/>
- http://www.pkobp.pl/media_files/6df66082-489e-441f-9413-f66a726c945b.pdf
- https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7145/5/M_Smolska_Trendy_ryнку_usług_sz_koleniowych_w_Polsce.pdf

ZAPOTRZEBOWANIE NA KOMPETENCJE/KWALIFIKACJE W SEKTORZE³.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ⁴	
Lp. 1.	Nazwa kompetencji/kwalifikacji
	Projektowanie i tworzenie zdalnej usługi rozwojowej
	Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się ⁵

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

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:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- 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”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

- rozróżnia i rozumie podstawowe różnice pomiędzy realizacją stacjonarnej usługi rozwojowej a realizacją zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia zalety, wady i ograniczenia w stosowaniu różnych metod i form uczenia typowych dla zdalnej usługi rozwojowej
- stosuje wiedzę o głównych funkcjach procesu uczenia się, w sposób zapewniający podczas projektowania i tworzenia zdalnych form dla sytuacji edukacyjnych realizację różnych funkcji, w tym w szczególności: angażowanie, transfer wiedzy, wyrabianie postaw
- stosuje ogólną wiedzę o procesie grupowym oraz dynamice współpracy online i offline w różnych formach do projektowania i opracowywania zdalnych form dla sytuacji edukacyjnych
- dokonuje analizy celów szkoleniowych w kontekście specyfiki grupy docelowej
- zapewnia zgodność projektowanej sytuacji edukacyjnej, realizowanej w formie zdalnej, z celami szkolenia
- wskazuje warunki i granice wykorzystania blogodydaktyki, wideodydaktyki oraz metody odwróconej klasy podczas projektowania, tworzenia i realizacji zdalnych usług rozwojowych
- dokonuje wyboru zdalnych technologii uczenia się aby zapewnić realizację celów usługi rozwojowej
- swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do projektowania i tworzenia zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia typowe formaty i aspekty produkcyjne poszczególnych formatów stosowanych w uczeniu cyfrowym
- wymienia i prezentuje metody konstrukcji treści cyfrowych w kontekście głównych postulatów e-learningu
- potrafi obsłużyć pakiet programów do tworzenia i modyfikowania treści w różnych formatach: tekst, zdjęcia, audio, video
- wybiera takie kanały komunikacji w projektowanej sytuacji edukacyjnej, aby zmaksymalizować doświadczenie zdalnego uczenia się i transferu wiedzy
- wymienia różne systemy i rozwiązania e-learningowe oraz informatyczne narzędzia wspierające uczenie, pracę grupową, komunikację, udostępnianie i współdzielenie zasobów
- koordynuje realizację wieloelementowych procesów lub projektów
- przy projektowaniu i tworzeniu zdalnych form dla sytuacji edukacyjnych korzysta z połączenia między światem online i offline, w szczególności wymienia i stosuje, podczas projektowania zdalnych usług rozwojowych, metody online i offline stymulowania aktywności uczestników
- rozróżnia zastosowania i wykorzystuje cyfrowe repozytoria
- ocenia przydatność, aktualność, dokładność i kompletność informacji, odróżnia informacje pochodzące z wiarygodnych i z niewiarygodnych źródeł
- rozróżnia, które treści (zasoby, informacje) i na jakich warunkach mogą być publicznie udostępnione i przestrzega zasad etycznych związanych z korzystaniem i publikowaniem informacji, w tym w szczególności wie, kiedy należy podać źródło, z którego zaczerpnięto dane treści
- przestrzega przepisów prawa autorskiego, w tym w szczególności prawa dotyczącego licencji
- umie sprawdzić regulacje w zakresie prawa autorskiego danych treści i skorzystać z właściwej licencji upowszechniania treści
- wskazuje granice i warunki wykorzystania wyników własnej pracy oraz pracy autorów w środowisku cyfrowym
- rozróżnia konsekwencje i zastosowanie przechowywania informacji w formacie publicznym i

prywatnym

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

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

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

1475 osób.

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 40h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: flipchart, markery, aparat cyfrowy, kamera, statyw, mikrofon, komputer z dostępem do Internetu, z oprogramowaniem do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo) oraz z narzędziami online zaplanowanymi do projektowania, tworzenia i realizacji zdalnej usługi rozwojowej, rozwiązaniami e-learningowymi, platformą edukacyjną opartą o ICT.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 64h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału

na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana/alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formie zdalnej wsparte procesem coachingowym lub mentoringowym.

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:

METODOLOGIA ZDALNYCH USŁUG ROZWOJOWYCH

- rozróżnia i rozumie podstawowe różnice pomiędzy realizacją stacjonarnej usługi rozwojowej a realizacją zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia zalety, wady i ograniczenia w stosowaniu różnych metod i form uczenia typowych dla zdalnej usługi rozwojowej
- stosuje wiedzę o głównych funkcjach procesu uczenia się, w sposób zapewniający podczas projektowania i tworzenia zdalnych form dla sytuacji edukacyjnych realizację różnych funkcji, w tym w szczególności: angażowanie, transfer wiedzy, wyrabianie postaw
- stosuje ogólną wiedzę o procesie grupowym oraz dynamice współpracy online i offline w różnych formach do projektowania i opracowywania zdalnych form dla sytuacji edukacyjnych
- dokonuje analizy celów szkoleniowych w kontekście specyfiki grupy docelowej
- zapewnia zgodność projektowanej sytuacji edukacyjnej, realizowanej w formie zdalnej, z celami szkolenia
- wskazuje warunki i granice wykorzystania blogodydaktyki, wideodydaktyki oraz metody odwróconej klasy podczas projektowania, tworzenia i realizacji zdalnych usług rozwojowych

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: flipchart, markery, kamera, mikrofon, komputer z dostępem do Internetu, z oprogramowaniem do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo).

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztynnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

TECHNOLOGIE DO PROJEKTOWANIA I TWORZENIA ZDALNYCH USŁUG ROZWOJOWYCH

- dokonuje wyboru zdalnych technologii uczenia się aby zapewnić realizację celów usługi rozwojowej
- swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do projektowania i tworzenia zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia typowe formaty i aspekty produkcyjne poszczególnych formatów stosowanych w uczeniu cyfrowym
- wymienia i prezentuje metody konstrukcji treści cyfrowych w kontekście głównych postulatów e-learningu
- potrafi obsłużyć pakiet programów do tworzenia i modyfikowania treści w różnych formatach: tekst, zdjęcia, audio, wideo
- wybiera takie kanały komunikacji w projektowanej sytuacji edukacyjnej, aby zmaksymalizować doświadczenie zdalnego uczenia się i transferu wiedzy
- wymienia różne systemy i rozwiązania e-learningowe oraz informatyczne narzędzia wspierające uczenie, pracę grupową, komunikację, udostępnianie i współdzielenie zasobów
- koordynuje realizację wieloelementowych procesów lub projektów
- przy projektowaniu i tworzeniu zdalnych form dla sytuacji edukacyjnych korzysta z połączenia między światem online i offline, w szczególności wymienia i stosuje, podczas projektowania zdalnych usług rozwojowych, metody online i offline stymulowania aktywności uczestników
- rozróżnia zastosowania i wykorzystuje cyfrowe repozytoria
- ocenia przydatność, aktualność, dokładność i kompletność informacji, odróżnia informacje pochodzące z wiarygodnych i z niewiarygodnych źródeł

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 24h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztynnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub

mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: flipchart, markery, aparat cyfrowy, kamera, statyw, mikrofon, komputer z dostępem do Internetu, z oprogramowaniem do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo) oraz z narzędziami online zaplanowanymi do projektowania, tworzenia i realizacji zdalnej usługi rozwojowej, rozwiązaniami e-learningowymi, platformą edukacyjną opartą o ICT.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 40h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztynnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

ASPEKTY PRAWNE I CYBERBEZPIECZEŃSTWO ZWIĄZANE ZE ZDALNYMI USŁUGAMI ROZWOJOWYMI

- rozróżnia, które treści (zasoby, informacje) i na jakich warunkach mogą być publicznie udostępnione i przestrzega zasad etycznych związanych z korzystaniem i publikowaniem informacji, w tym w szczególności wie, kiedy należy podać źródło, z którego zaczerpnięto dane treści
- przestrzega przepisów prawa autorskiego, w tym w szczególności prawa dotyczącego licencji
- umie sprawdzić regulacje w zakresie prawa autorskiego danych treści i skorzystać z właściwej licencji upowszechniania treści
- wskazuje granice i warunki wykorzystania wyników własnej pracy oraz pracy autorów w środowisku cyfrowym
- rozróżnia konsekwencje i zastosowanie przechowywania informacji w formacie publicznym i prywatnym

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztynnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: brak

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani mogą być trenerzy, coachowie, mentorzy i doradcy biznesu, nauczyciele, doradcy metodyczni, pedagodzy, a więc wszelkiego rodzaju edukatorzy., którzy potrzebują zbudować świadomość i umiejętności jak projektować i tworzyć usługi rozwojowe, które będą realizowane jako usługa zdalna oraz jakich narzędzi używać, by uczenie się innych w formie cyfrowej przynosiło oczekiwany efekt.

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 uwagi⁶

Wpisz dodatkowe uwagi.

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

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA⁷

Lp. 2. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Realizowanie zdalnej usługi rozwojowej

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się⁸

- rozróżnia i rozumie pogłębione różnice pomiędzy realizacją stacjonarnej usługi rozwojowej a zdalnej usługi rozwojowej
- stosuje wiedzę o głównych funkcjach procesu uczenia się, w sposób zapewniający podczas realizowania zdalnych form uczenia realizację różnych funkcji, w tym w szczególności: angażowanie, transfer wiedzy, wyrabianie postaw
- reaguje na bieżąco na potrzeby grupy i uczestników procesu, adekwatnie do sytuacji
- wymienia podstawowe zasady realizacji projektów, w tym w szczególności projektów edukacyjnych

⁷ 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.

⁸ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

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:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

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

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

- stosuje pogłębioną wiedzę o procesie grupowym oraz dynamice współpracy online i offline w różnych formach podczas dostarczania lub realizowania zdalnych rozwiązań usługi rozwojowej
- wymienia i charakteryzuje główne role w jakich występuje osoba ucząca w sposób stacjonarny i w sposób zdalny
- wskazuje warunki i granice wykorzystania blogodydaktyki, wideodydaktyki oraz metody odwróconej klasy podczas realizowania usług rozwojowych
- 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
- swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do realizacji zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia zalety i wady poszczególnych kanałów komunikacji
- wymienia programy i aplikacje służące do prezentacji poszczególnych typów komunikatów
- potrafi obsłużyć pakiet programów do prezentowania treści w różnych formatach: tekst, zdjęcia, audio, wideo
- potrafi zamieścić w Internecie materiał dydaktyczny w różnych formatach: tekst, zdjęcia, audio, wideo
- wybiera takie kanały komunikacji podczas realizowania zdalnych rozwiązań usługi rozwojowej, aby zmaksymalizować doświadczenie zdalnego uczenia się i transferu wiedzy
- wymienia i potrafi obsłużyć różne systemy i rozwiązania e-learningowe oraz informatyczne narzędzia wspierające uczenie, pracę grupową, komunikację, udostępnianie i współdzielenie zasobów
- udziela uczestnikom procesu wsparcia w przypadku pojawienia się podstawowych problemów technicznych wynikających z ich słabej znajomości obsługi narzędzi
- przy realizowaniu zdalnych usług rozwojowych korzysta z połączenia między światem online i offline, w szczególności wymienia i stosuje podczas realizowania zdalnych usług rozwojowych, metody online i offline stymulowania aktywności uczestników
- wyszukuje i kontaktuje się z innymi użytkownikami narzędzi online używanych do realizacji usługi rozwojowej
- filtruje otrzymywane komunikaty
- korzysta z potencjału mediów społecznościowych, w celach związanych z realizacją usługi rozwojowej np. aby lansować wyniki pracy grupy szkoleniowej; dzieli się treściami sieciowymi, np. przez ich udostępnienie w serwisach społecznościowych
- dzieli się (udziela i przyjmuje) opiniami na temat wyników pracy online i offline
- czuje się pewnie i komfortowo w komunikacji online
- przestrzega przepisów prawa autorskiego, w tym w szczególności prawa dotyczącego licencji
- umie sprawdzić regulacje w zakresie prawa autorskiego danych treści i skorzystać z właściwej licencji upowszechniania treści
- wymienia kwestie etyczne związane z korzystaniem ze środowiska cyfrowego, w tym w szczególności związane z cyberprzemocą, narażeniem na niebezpieczne treści, komunikowaniem

się online z obcymi osobami

- wymienia i stosuje podstawowe strategie radzenia sobie z cyberprzemocą i niewłaściwym zachowaniem online, umie zgłosić nadużycie i zagrożenie

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

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

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

987 osób.

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: flipchart, markery, aparat cyfrowy, kamera, statyw, mikrofon, komputer z dostępem do Internetu, z oprogramowaniem do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo) oraz z narzędziami online zaplanowanymi do projektowania, tworzenia i realizacji zdalnej usługi rozwojowej, rozwiązaniami e-learningowymi, platformą edukacyjną opartą o ICT.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czasu usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 48h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztynnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana/alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formie zdalnej wsparte doradztwem, procesem coachingowym lub mentoringowym.

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:

METODOLOGIA ZDALNYCH USŁUG ROZWOJOWYCH

- rozróżnia i rozumie pogłębione różnice pomiędzy realizacją stacjonarnej usługi rozwojowej a zdalnej usługi rozwojowej
- stosuje wiedzę o głównych funkcjach procesu uczenia się, w sposób zapewniający podczas realizowania zdalnych form uczenia realizację różnych funkcji, w tym w szczególności: angażowanie, transfer wiedzy, wyrabianie postaw
- reaguje na bieżąco na potrzeby grupy i uczestników procesu, adekwatnie do sytuacji
- wymienia podstawowe zasady realizacji projektów, w tym w szczególności projektów edukacyjnych
- stosuje pogłębioną wiedzę o procesie grupowym oraz dynamice współpracy online i offline w różnych formach podczas dostarczania lub realizowania zdalnych rozwiązań usługi rozwojowej
- wymienia i charakteryzuje główne role w jakich występuje osoba ucząca w sposób stacjonarny i w sposób zdalny
- wskazuje warunki i granice wykorzystania blogodydaktyki, wideodydaktyki oraz metody odwróconej klasy podczas realizowania usług rozwojowych
- 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

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztynnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring):

szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: flipchart, markery, kamera, mikrofon, komputer z dostępem do Internetu, z oprogramowaniem do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo).

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 24h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

TECHNOLOGIE DO REALIZOWANIA ZDALNYCH USŁUG ROZWOJOWYCH

- swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do realizacji zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia zalety i wady poszczególnych kanałów komunikacji
- wymienia programy i aplikacje służące do prezentacji poszczególnych typów komunikatów
- potrafi obsłużyć pakiet programów do prezentowania treści w różnych formatach: tekst, zdjęcia, audio, wideo
- potrafi zamieścić w Internecie materiał dydaktyczny w różnych formatach: tekst, zdjęcia, audio, wideo
- wybiera takie kanały komunikacji podczas realizowania zdalnych rozwiązań usługi rozwojowej, aby zmaksymalizować doświadczenie zdalnego uczenia się i transferu wiedzy
- wymienia i potrafi obsłużyć różne systemy i rozwiązania e-learningowe oraz informatyczne narzędzia wspierające uczenie, pracę grupową, komunikację, udostępnianie i współdzielenie zasobów
- udziela uczestnikom procesu wsparcia w przypadku pojawienia się podstawowych problemów technicznych wynikających z ich słabej znajomości obsługi narzędzi
- przy realizowaniu zdalnych usług rozwojowych korzysta z połączenia między światem online i offline, w szczególności wymienia i stosuje podczas realizowania zdalnych usług rozwojowych, metody online i offline stymulowania aktywności uczestników
- wyszukuje i kontaktuje się z innymi użytkownikami narzędzi online używanych do realizacji usługi rozwojowej
- filtruje otrzymywane komunikaty
- korzysta z potencjału mediów społecznościowych, w celach związanych z realizacją usługi rozwojowej np. aby lansować wyniki pracy grupy szkoleniowej; dzieli się treściami sieciowymi, np. przez ich udostępnienie w serwisach społecznościowych
- dzieli się (udziela i przyjmuje) opiniami na temat wyników pracy online i offline
- czuje się pewnie i komfortowo w komunikacji online

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: flipchart, markery, aparat cyfrowy, kamera, statyw, mikrofon, komputer z dostępem do Internetu, z oprogramowaniem do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo) oraz z narzędziami online zaplanowanymi do projektowania, tworzenia i realizacji zdalnej usługi rozwojowej, rozwiązaniami e-learningowymi, platformą edukacyjną opartą o ICT.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 16h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

ASPEKTY PRAWNE I CYBERBEZPIECZEŃSTWO ZWIĄZANE ZE ZDALNYMI USŁUGAMI ROZWOJOWYMI

- przestrzega przepisów prawa autorskiego, w tym w szczególności prawa dotyczącego licencji
- umie sprawdzić regulacje w zakresie prawa autorskiego danych treści i skorzystać z właściwej licencji upowszechniania treści
- wymienia kwestie etyczne związane z korzystaniem ze środowiska cyfrowego, w tym w szczególności związane z cyberprzemocą, narażeniem na niebezpieczne treści, komunikowaniem się online z obcymi osobami
- wymienia i stosuje podstawowe strategie radzenia sobie z cyberprzemocą i niewłaściwym zachowaniem online, umie zgłosić nadużycie i zagrożenie

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: 1 - 16 osób.

Materiały, pomoce: brak

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 8h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowani mogą być trenerzy, coachowie, mentorzy i doradcy biznesu, nauczyciele, doradcy metodyczni, pedagodzy, a więc wszelkiego rodzaju edukatorzy., którzy potrzebują zbudować świadomość i umiejętności jak projektować i tworzyć usługi rozwojowe, które będą realizowane jako usługa zdalna oraz jakich narzędzi używać, by uczenie się innych w formie cyfrowej przynosiło oczekiwany efekt.

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 uwagi⁹

⁹Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

Wpisz dodatkowe uwagi.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA¹⁰

Lp. 3. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Zarządzanie procesem świadczenia zdalnej usługi rozwojowej

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹¹

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

¹⁰ 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.

¹¹ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

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:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- 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”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

- 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
- potrafi obsłużyć najbardziej popularne programy i urządzenia wykorzystywane do realizacji zdalnych usług rozwojowych
- potrafi obsłużyć pakiet programów do prezentacji i obróbki treści w różnych formatach (tekst, zdjęcia, audio, wideo)
- wymienia systemy i narzędzia online, rozwiązania e-learningowe, platformy edukacyjne oparte o ICT i swobodnie korzysta z narzędzi online zaplanowanych do realizacji usługi rozwojowej
- bierze odpowiedzialność za sprawne zapewnienie przebiegu procesu świadczenia zdalnej usługi rozwojowej
- wymienia, jakie są źródła informacji i gdzie znaleźć pomoc w rozwiązywaniu prostych problemów z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi TIK
- prezentuje, jak chronić różne urządzenia ICT przed zagrożeniami
- prezentuje, jak rozwiązać podstawowe problemy techniczne lub jakie można podjąć decyzje, gdy TIK nie działają zgodnie z oczekiwaniami

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
- wymienia korzyści posiadania więcej niż jednej 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 sposób śledzenia informacji w Internecie na temat procesu świadczonej usługi rozwojowej i jego interesariuszy
- prezentuje jak usunąć lub zmodyfikować informacje na temat procesu i jego interesariuszy, za które jest odpowiedzialny
- rozumie ryzyka związane z korzystaniem z sieci
- wymienia aktualne sposoby unikania ryzyk związanych 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
- prezentuje jak korzystać z popularnych programów antywirusowych

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

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

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

967 osób.

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas usługi (minimalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 24h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formie zdalnej.

Alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia realizowane w formach zdalnych wsparte procesem doradczym, coachingowym lub mentoringowym.

Minimalna i maksymalna liczba osób na usłudze, przy której jej realizacja będzie efektywna: od 1 do 16 osób.

Materiały, pomoce: komputer z dostępem do Internetu, z narzędziami online zaplanowanymi do realizacji zdalnej usługi rozwojowej, rozwiązaniami e-learningowymi, platformą edukacyjną opartą o ICT.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas usługi (optymalny czas poświęcony na teorię/praktykę): 32h. Usługa realizowana w formach aktywnych, które zapewniają przeplatanie dostarczania wiedzy i praktyki, bez sztywnego podziału na minimalny czas poświęcony na teorię i praktykę.

Rekomendowana/alternatywna forma wsparcia (np. szkolenia stacjonarne, doradztwo, coaching, mentoring): szkolenia stacjonarne lub szkolenia realizowane w formie zdalnej wsparte procesem mentoringowym.

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:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kompetencji/kwalifikacji zainteresowane mogą być osoby, które na codzień 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 uwagi¹²

Wpisz dodatkowe uwagi.

¹²Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

3. UZASADNIENIE WAŻNOŚCI (KOLEJNOŚCI) KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI ZAPREZENTOWANYCH W PUNKCIE 3.

W wyniku zaistniałej nagle sytuacji pandemii, najpilniejszą potrzebą kompetencyjną okazała się kompetencja „Projektowanie i tworzenie zdalnej usługi rozwojowej”. Kiedy firmy rozwojowe stanęły w obliczu masowo odwoływanych szkoleń stacjonarnych, a następnie prawnego zakazu spotkań i niemożności realizacji jakichkolwiek działań rozwojowych zdalnie, zaczęły na własną rękę szukać zdalnych rozwiązań realizacji zakontraktowanych szkoleń. Ogromna część firm i reprezentujących je trenerów zmodyfikowała swoje szkolenia w metodzie 1:1, co oznaczało, że zamiast np. 8 godzinnego szkolenia stacjonarnego realizowane było 8 godzinne szkolenie online. Ta praktyka szybko okazała się złą, gdyż zarówno trener jak i uczestnicy szkoleń nie byli w stanie efektywnie spędzić 8 godzin przed monitorem. Inną złą praktyką stało się zamiast realizowanie szkolenia różnymi metodami zdalnymi – realizowanie go tylko na zasadzie wysłania materiałów szkoleniowych uczestnikom. Obie sytuacje są wynikiem braku znajomości możliwości jakie daje technologia w zakresie projektowania procesu rozwojowego. Kompetencja „Projektowanie i tworzenie zdalnej usługi rozwojowej” jest kompetencją najbardziej kluczową, ze względu na to, że wpłynie bezpośrednio na jakość oferowanych zdalnie usług rozwojowych, a tym samym będzie miała wpływ na zaangażowanie się w zdalny proces rozwojowy ostatecznego beneficjenta – uczestnika szkoleń.

Kolejne dwie kompetencje są uzupełnieniem podstawowej gamy kompetencji, jakie musi posiadać firma świadcząca zdalne usługi rozwojowe, aby móc funkcjonować w sektorze UR w czasie i po pandemii.

4. 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.

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. W pkt. 3 opisano zestaw kompetencji, które są kluczowe do tworzenia i realizowania e-usług: umiejętność projektowania i tworzenia produktów/usług cyfrowych, profesjonalizacja sposobów uczenia w różnych formach zdalnych oraz umiejętności zarządzania procesem świadczenia usług zdalnych. Jednak proces digitalizacji podmiotów sektora usług rozwojowych wymaga również inwestycji w technologie informatyczne – zarówno hardware jak i software – umożliwiające tworzenie, dostarczanie i zarządzanie e-usługami.

Dlatego w sektorze dodatkowo zdiagnozowano deficyty i potrzeby w poniższych zakresach:

1. Oprogramowanie umożliwiające zdalne świadczenie usług rozwojowych:

Kluczowe potrzeby w zakresie oprogramowania:

- do zdalnej współpracy, warsztatów online np. Google Jamboard: ok. 2000 podmiotów
- do komunikacji głosowej / video z możliwością udostępnienia treści na ekranie: ok. 1500 podmiotów
- do edycji materiału dźwiękowego i wideo ok. 2100 podmiotów

2. Elementy infrastruktury, służącej do zdalnego świadczenia usług rozwojowych:

- Sprzęt komputerowy (np. komputery stacjonarne lub laptopy wyposażone w głośniki i kamery internetowe): ok. 1600 podmiotów
- Kamery służące do rejestracji obrazu: ok. 2100 podmiotów
- Sprzęt do rejestracji dźwięku (np. mikrofony i membrany) ok. 2100 podmiotów
- Dostęp do łącza internetowego o niezbędnej przepustowości: ok. 1300 podmiotów..

3. Wypracowanie całościowej koncepcji (strategii) zmiany (jak się zmienić, by dostosować się do nowych warunków prowadzenia działań, rozpoznanie szans, możliwości i źródeł przychodu oraz przekształcenie tego w plan działania): ok. 2000 podmiotów. Średnio 10000 zł na 1 firmę.

4. Marketing usług zdalnych w Internecie: ok. 1800 podmiotów.