

PIFS.46.SR17-15/2020

Warszawa, 04.11.2020 r.

Wyjaśnienia dotyczące rekomendacji Rady ds. Kompetencji Sektora Usług Rozwojowych

**REKOMENDACJA NADZWYCZAJNA RADY DS. KOMPETENCJI SEKTORA USŁUG ROZWOJOWYCH Z DNIA  
7 sierpnia 2020 R. ZAKRES WSPARCIA SZKOLENIOWO-DORADCZEGO W ZAKRESIE ZWALCZANIA  
SKUTKÓW PANDEMII COVID-19 W RAMACH DZIAŁANIA 2.21 PO WER**

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na pismo HRP Group sp. z o.o. z dnia 29.10.2020 r. skierowane do Rady Sektorowej ds. Kompetencji Sektora Usług Rozwojowych uprzejmie informujemy, że celem przyjętych przez Radę rekomendacji jest umożliwienie firmom sektora rozwinięcia kompetencji cyfrowych niezbędnych do projektowania i świadczenia usług e-learningowych (asynchronicznych) i zdalnych (synchronicznych), a także pomoc w zakresie opracowania i wdrożenia strategii digitalizacji. Rada bazowała na wynikach przeprowadzonego przez siebie badania potrzeb digitalizacji sektora, które pomogło precyzyjnie określić rodzaj i skalę niezbędnego wsparcia, natomiast nie dałoprecyzyjnych informacji dotyczących warunków technicznych i formalnych dostarczenia (realizacji) konkretnych usług rozwojowych. Rada jest na stanowisku, że kluczowym dla sukcesu wsparcia jest uzyskanie pożądaných efektów uczenia się/ wdrożenia.

Poniżej wyjaśniamy wątpliwości, które wpłynęły bezpośrednio do Rady lub zostały zgłoszone za pośrednictwem Operatora:

**I. FORMA USŁUGI**

*1. Czy Rada Sektorowa dopuszcza, aby podmioty realizowały usługi tylko np. w formie usług zdalnych bądź tylko jako usługę stacjonarną?*

*2. Czy Rada Sektorowa dopuszcza realizację usług określonych jako forma mieszana jednak bez elementów e-learningu w usłudze?*

Intencją przyjęcia formy „mieszanej” było pozostawienie dostawcy i odbiorcy usługi swobody wyboru w zależności od przyjętych celów uczenia się/ doradztwa oraz w zależności od możliwości i potrzeb odbiorcy i dostawcy (tutaj obie strony to profesjonaliści w zakresie wiedzy o specyfice poszczególnych form realizowania usługi rozwojowej oraz ich zalet i wad, a także wymagań technicznych i organizacyjnych). Stąd pojęcie „mieszanej usługi” oznacza pełną swobodę w wyborze:

- a) każdej formy oddzielnie: stacjonarnej, e-learningowej, zdalnej
- b) każdej ich kombinacji w dowolnych proporcjach

## II. LICZBA UCZESTNIKÓW

*1. Czy Rada Sektorowa w związku ze zmieniającą się sytuacją epidemiologiczną bierze pod uwagę zrezygnowanie z konieczności przestrzegania maksymalnej oraz minimalnej liczby osób mogących brać udział w usłudze?*

*2. Jak mamy interpretować zapis w rekomendacji dot. max liczby osób np. 20? Czy oznacza to, że jeżeli na usługę zapisze się 21 osób to mamy traktować to jako niespełnienie zapisów rekomendacji i uznać całą usługę za niekwalifikowaną ?*

*3. Czy może w przypadku, gdy liczba osób wyniesie 21 – powinniśmy rozliczyć usługę, ale tylko dla 20 osób?*

*4. Jak mamy postępować jeśli w jakiejś usłudze będą brali udział uczestnicy komercyjni, których zapisów nie widzimy w BUR, wtedy weryfikacja liczby osób min i max jest niemożliwa.*

Limit osób objętych usługą wskazanym w Rekomendacji wynika z założeń dotyczących efektów uczenia się/ doradztwa. W związku z tym nie widzimy uzasadnienia dla powiększania grupy uczestników pojedynczej usługi rozwojowej, ponieważ w naszej ocenie obniży to efektywność procesu edukacyjnego.

Ocena, czy usługa realizowana niezgodnie z zapisami Rekomendacji będzie kwalifikowana czy też nie, nie należy do kompetencji Rady.

## III. ZAKRES EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

*Czy usługa musi obejmować w równym stopniu wszystkie podane efekty uczenia się.*

Intencją jest posiadanie przez uczestników usługi kompetencji opisanych w Rekomendacji efektami uczenia się. To oznacza, że jeżeli uczestnicy usługi rozwojowej „na wejściu” posiadają już pewien zasób kompetencji, usługa może (powinna) być dopasowana do tego poziomu i wówczas może uwzględniać np. uzupełnienie i/lub pogłębienie poszczególnych elementów stosownie do potrzeb. Kluczową w tym procesie jest diagnoza rzeczywistych potrzeb uczestników usługi, która da możliwość dopasowania proporcji i rozłożenia akcentów pomiędzy zagadnieniami realizowanymi w ramach usługi.

Opis usługi powinien być zgodny z rekomendacją (czyli nie może zawierać efektów uczenia się o węższym zakresie niż określone w Rekomendacji), co będzie oznaczało zobowiązanie się, że wszystkie wskazane w Rekomendacji efekty uczenia się będą w posiadaniu uczestników usługi, którzy kończą jej realizację.

#### IV. CZAS USŁUGI

*Czy rekomendacja dotyczy wsparcia na osobę czy na firmę oraz czy dopuszczalne jest przekroczenie limitu 45 godzin – w przypadku, gdy ma to uzasadnienie, biorąc pod uwagę zaplanowane działania?.*

Liczba godzin doradztwa była rekomendowana głównie na potrzeby firm mikro. Rada nie uwzględniła gradacji wielkości firm objętych wsparciem i przyznaje, że ten czynnik jest znaczący w przypadku usług doradczych. Rada planuje poszerzenie limitu i rozbiecie go ze względu na wielkość podmiotu, co znajdzie formalne odzwierciedlenie w aktualizacji Rekomendacji, do której opracowania Rada niezwłocznie przystąpi.

Planowany zaktualizowany limit godzin doradztwa (na usługę):

Firmy mikro: limit 45 godzin  
Firmy małe: limit 60 godzin  
Firmy średnie: limit 90 godzin

#### V. WERSJA REKOMENDACJI

*Czy w przypadku gdy RS uzna możliwość realizacji usług w innych formach niż obecne zapisy rekomendacji otrzymamy od RS aktualizację rekomendacji czy może jakieś oświadczenie / komunikat gdzie znalazłyby się opisane zmiany? Tylko po otrzymaniu odpowiedniego dokumentu Operator może uznać daną usługę za zgodną z Rekomendacją.*

Ze strony Rady deklarujemy przyjęcie poprawionej wersji rekomendacji. Potrzebne jest formalne „przepracowanie” dokumentu, w tym we współpracy z PARP, więc będzie to wymagało czasu.

Dodatkowo Informujemy, że z uwagi na mogące wystąpić ograniczenia dostępu do usług obejmujących rekomendacje dla sektora Rada rozważa poszerzenie ich o wybrane „rekomendacje uniwersalne” wskazane przez Ministerstwo Rozwoju z dnia 15.06.2020 tj.:

1. Administrowanie sieciami (lokalną i rozległą),
2. Tworzenie i rozwój rozwiązań chmurowych,
3. Wirtualizacja serwerów,
4. Zarządzanie cyberbezpieczeństwem,
5. Administrowanie bazami danych,
6. Zarządzanie obiegiem dokumentów elektronicznych (tekstowych i multimedialnych) w trybie pracy zdalnej,
7. Zarządzanie bezpiecznym przetwarzaniem danych w środowiskach rozproszonych, zabezpieczania baz danych, w tym szyfrowania,
8. Współpraca z klientem i jego obsługa w warunkach pracy zdalnej i izolacji społecznej,
9. Zarządzanie projektami w środowisku pracy zdalnej,
10. Organizacja i zarządzanie pracą zdalną z wykorzystaniem dostępnych technologii i narzędzi,

11. Instalowanie i konfigurowanie systemów do pracy zdalnej,
12. Bezpieczne korzystanie z narzędzi do pracy zdalnej,
13. Archiwizowanie efektów pracy zdalnej,
14. Zarządzanie obiegiem dokumentów w trybie zdalnym,
15. Zestawiania i dokumentowanie tele- i wideokonferencji,
16. Obsługa klienta w trybie zdalnym,
17. Zarządzanie projektami w trybie pracy zdalnej,
18. Wdrażanie prowadzenia sprzedaży i obsługi klienta w e-commerce,
19. Organizacja sprzedaży i promocji w warunkach pandemii,
20. Marketing online,
21. Prowadzenie procesów produkcyjnych w sytuacji zagrożenia epidemicznego,
22. Wdrażanie rozwiązań w zakresie robotyzacji i automatyzacja procesów i ich obsługi,
23. Nowe modele biznesowe - dywersyfikacja działań, szukanie nisz w zakresie produkcji i usług, szukanie nowych grup docelowych (przy dywersyfikacji działań).

*Z wyrazami szacunku,*

Piotr Piasecki

Przewodniczący Prezydium  
Rady ds. Kompetencji Sektora Usług  
Rozwojowych