

# 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



# Baza Usług Rozwojowych

**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

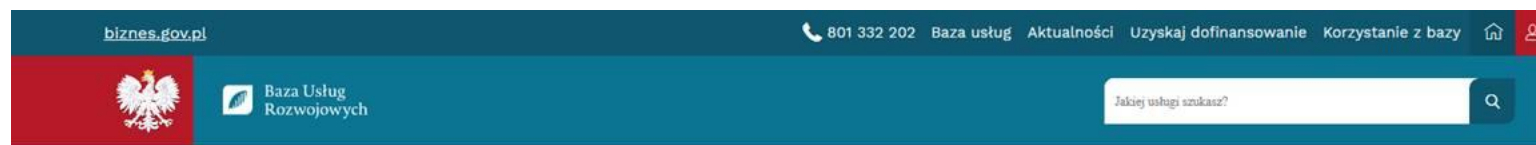


W związku z pandemią COVID-19 **już 23 marca 2020 r.** PARP podjęła decyzję o wprowadzeniu rozwiązań zaradczych, dzięki którym usługi dostępne w BUR mogły być realizowane **w trybie zdalnym.**

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

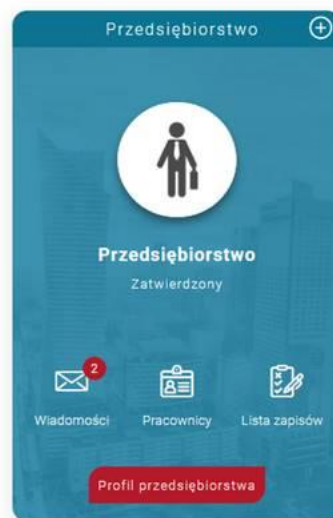
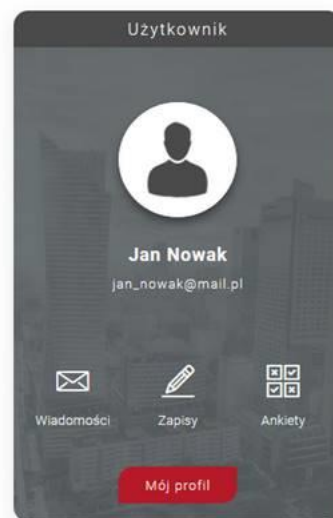
# 2020 – ważny rok dla Bazy Usług Rozwojowych

## 7 WRZEŚNIA **NOWA ODSŁONA** BAZY USŁUG ROZWOJOWYCH



Strona główna / Strona domowa

Witaj Jan Nowak



# 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**



# Najczęstsze błędy w Kartach Usług

- ~ 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

# Najczęstsze błędy w Kartach Usług

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

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

- ~ 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>.

FILMY INSTRUKTAŻOWE



Publikacja usługi w Bazy Usług Rozwojowych

Do obejrzenia: 1 dostępny 1/12

 **PARP** / Centrum Rozwoju MŚP  
Grupa PFR

Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

Obejrzyj w  YouTube





[www.LiczaSieKonkrety.gov.pl](http://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](mailto: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

