

Załącznik 1

Rekomendacja w zakresie

świadczenia usług rozwojowych w formach zdalnych dla sektora NUB

W związku z sytuacją związaną z pandemią COVID-19 sektor usługowy w Polsce, w szczególności sektor usług rozwojowych, nie może kontynuować podstawowej działalności w postaci szkoleń, usług konsultingowych, egzaminowania czy doradztwa w formach tradycyjnych (stacjonarnych). Rozwój sytuacji epidemicznej jest nieprzewidywalny i dynamiczny dlatego należy zakładać, że niniejszy stan utrzyma się w kolejnych miesiącach. Uniemożliwi to w dłuższej perspektywie czasowej podnoszenie kompetencji pracowników w sektorze NUB w tradycyjnych formach, a nawet po ustaniu sytuacji nadzwyczajnej powrót do świadczenia usług rozwojowych nie będzie automatyczny.

Szansą na nieprzerwany dostęp sektora do usług rozwojowych jest możliwość korzystania z tych usług w formie zdalnej, przy zachowaniu norm zapewniających wysoką jakość i zaufanie do takiej formy podnoszenia kompetencji. W opinii Sektorowej Rady ds. kompetencji NUB we wszystkich usługach rozwojowych, w tym w szczególności w szkoleniach oraz egzaminach tam, gdzie - przy zachowaniu odpowiednich standardów jakościowych - są możliwości techniczne realizacji, powinna zostać dopuszczona możliwość realizacji usług w formule zdalnej.

W związku z powyższym **Rada opracowała** - na bazie zgromadzonych doświadczeń i konsultacji z wyspecjalizowanymi podmiotami realizującymi usługi rozwojowe w formie zdalnej, a także w oparciu o współpracę międzynarodową m.in. w ramach EVTA (*European Vocational Training Association*) - następujące **standardy świadczenia usług rozwojowych w formie zdalnej**, które rekomenduje do uwzględnienia przy określaniu wymogów dla podmiotów, które będą proponować usługi w formie zdalnej (on-line) dla sektora NUB.

I. Standardy dotyczące instytucji prowadzącej usługę rozwojową w formie zdalnej:

1. Instytucja posiada akredytację lub certyfikat potwierdzający spełnianie warunków w zakresie zapewniania należytej jakości świadczenia usług, ustanowionych w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie

rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1678). Wykaz akredytacji lub certyfikatów prowadzony jest przez PARP i publikowany na stronie <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/baza-wiedzy/lista-certyfikatow-akredytacji>;

lub

Instytucja posiada uprawnienia do certyfikowania kwalifikacji rynkowej włączonej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) poprzez posiadanie stosownej decyzji administracyjnej ministra właściwego.

oraz

2. Instytucja posiada wewnętrzny udokumentowany system zapewniania jakości obejmujący świadczone usługi rozwojowe.
3. Instytucja posiada i zapewnia zgodne z obowiązującymi przepisami RODO oraz Ustawy o ochronie danych osobowych procedury realizacji usług rozwojowych.
4. Rekomenduje się, by Instytucja tam, gdzie jest to możliwe zapewniła dostępność stron i treści internetowych dla osób z niepełnosprawnością zgodnie ze standardem WCAG 2.0.

II. Standardy dotyczące sposobu organizacji szkoleń i innych pokrewnych usług rozwojowych (dalej szkoleń) w formie zdalnej (on-line):

1. Dla szkolenia określono efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
2. Instytucja realizująca szkolenie zapewni dostęp dla uczestników i trenerów do profesjonalnych platform umożliwiających wideokonferencje, udostępnianie pulpitu trenera, tworzenie zadań teoretycznych i praktycznych, zamieszczanie plików, tworzenie ćwiczeń itp. (np. Microsoft Teams / Google / Cisco / Zoom).
3. Instytucja realizująca szkolenie zapewni każdemu uczestnikowi indywidualne konto, na które będzie logował się przy pomocy unikalnej nazwy użytkownika i hasła. System oraz materiały w nim udostępnione muszą być dostępne dla użytkowników przez cały czas trwania szkolenia.

4. Instytucja realizująca szkolenie zapewni każdemu uczestnikowi możliwość dołączenia do sesji audio/video z wykorzystaniem urządzeń z systemami Windows, Mac, iOS i Android przy użyciu dedykowanej aplikacji lub z wykorzystaniem przeglądarki.
5. Instytucja realizująca szkolenie zapewni usługę pomocy telefonicznej dla uczestników, zarówno w trakcie trwania sesji szkoleniowej, jak i dodatkowego udzielania porad i wskazówek dotyczących prawidłowej konfiguracji lub obsługi funkcjonalności oprogramowania do pracy zdalnej, na którym pracować będą uczestnicy wraz z trenerem.
6. Instytucja realizująca szkolenie zapewni ciągły (24h/doba) dostęp do infrastruktury teleinformatycznej do odbierania/przechowywania nagrań z realizowanych szkoleń, egzaminów i innych usług rozwojowych.
7. Instytucja realizująca szkolenie dla indywidualnego uczestnika lub grupy szkoleniowej wydzieli na platformie przestrzeń, w której będą zamieszczane materiały dydaktyczne związane z danym szkoleniem, przekazywane w jego trakcie przez trenera.
8. W trakcie prowadzonych zajęć trener ma możliwość: prowadzić prezentację np. powerpoint, udostępniać widok ze swojego komputera, w tym pulpit lub okna różnych aplikacji dla wszystkich uczestników szkolenia.
9. Zastosowane przez instytucję aplikacje mają umożliwić trenerowi tworzenie testów i ankiet dla uczestników, a także wykonywanie zlecanych zadań i prowadzenie czatu indywidualnego i grupowego.
10. Uczestnicy szkolenia mają dostęp do kalendarza, w którym mogą mieć rozpisany harmonogram szkolenia oraz terminy oddawania poszczególnych prac, zadań, ćwiczeń itp.
11. System wykorzystywany przez instytucję rejestruje czynności wykonywane przez Trenera oraz uczestników na platformie takie jak: udział w spotkaniach audio/video, udostępnianie pulpitu czy liczba wysłanych wiadomości na czacie.
12. Dostęp do platformy online będzie wirtualną salą szkoleniową zapewniającą uczestnictwo wszystkich kursantów jednocześnie, pozwalając na pracę w grupie oraz kontakt z trenerem w czasie rzeczywistym. Trener będzie miał możliwość nadzorowania pracy uczestników poprzez pracę *face to face* – wideokonferencję i udostępnianie ekranu. W ten sposób może być prowadzona część praktyczna szkoleń - w przypadku ćwiczeń, case studies, rozwiązywania zadań etc. Uczestnicy oraz trener mogą się porozumiewać między sobą z wykorzystaniem czatów grupowych oraz prywatnych.

13. Trenerzy mają obowiązek nagrania części przebiegu szkoleń: nagranie początkowej i końcowej fazy szkolenia oraz wrywkowo w trakcie szkolenia po 5 minut filmu na początku i końcu szkolenia w celu potwierdzenia, iż dane zajęcia się odbyły w sposób prawidłowy.
14. Każdy z uczestników otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w postaci elektronicznej.
15. Instytucja realizująca szkolenie zapewni prowadzenie zajęć przez trenerów, którzy ukończyli kurs prowadzenia zajęć zdalnie potwierdzony certyfikatem spełniającym warunki „Listy sprawdzającej do weryfikacji czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikację na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji”.

III. Standardy dotyczące realizacji egzaminów w formie zdalnej (on-line):

Uwagi wstępne:

Biorąc pod uwagę standaryzację oraz wieloetapowy nadzór jakościowy, Sektorowa Rada ds. kompetencji NUB **rekomenduje w szczególności wykorzystanie w procesach walidacji i certyfikacji gotowych, zweryfikowanych przez zewnętrzne instytucje (ministra właściwego) oraz nadzorowanych pod kątem zapewniania jakości (Podmioty Zewnętrznego Zapewniania Jakości) kwalifikacji rynkowych włączonych do ZSK.** Aktualny wykaz kwalifikacji znajduje się na stronie internetowej: rejestr.kwalifikacje.gov.pl

W przypadku kwalifikacji włączonych do ZSK instytucja realizująca walidację w formie zdalnej stosuje się do wymogów dotyczących walidacji oraz podmiotów przeprowadzających walidację zawartych w obwieszczeniu o włączeniu danej kwalifikacji do ZSK z zastrzeżeniem zdalnej formy walidacji¹.

W przypadku braku odpowiednich kwalifikacji w ZSK rekomenduje się prowadzenie egzaminów w formie zdalnej (on-line) prowadzonych przez zewnętrzne instytucje, z zapewnieniem rozdzielności procesu szkolenia od walidacji oraz spełniających wymagania określone przez Ministra Rozwoju i Infrastruktury w dokumencie „Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z EFS” i określoną w nim tabelą p.n. „Lista sprawdzająca do weryfikacji czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikację na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji”.

¹ W przypadku kwalifikacji rynkowych włączonych do ZSK należy przeprowadzić ekspertyzę prawną dotyczącą potrzeby i możliwości szybkiej aktualizacji przez ministrów właściwych obwieszczeń o włączeniu kwalifikacji w zakresie zdalnej formy walidacji.

1. Instytucja realizująca egzaminy zapewni profesjonalne platformy egzaminacyjne lub systemy CRM, a także systemy do wideokonferencji, umożliwiające realizację egzaminów w formie online.
2. Instytucja realizująca egzaminy, każdorazowo ma obowiązek zapewnienia backupu technicznego wykorzystywanych narzędzi i systemów informatycznych (np. przez wymaganie zdublowanego zaplecza) oraz wdrożone procedury na wypadek problemów technicznych podczas egzaminu.
3. Instytucja realizująca egzaminy zapewni dwuetapową realizację egzaminów online obejmującą część teoretyczną oraz praktyczną.
4. W przypadku części teoretycznej wykorzystywany przez instytucję realizującą egzaminy system egzaminacyjny zapewni automatyczne sprawdzenie tej części egzaminu i wyświetlenie wyniku.
5. W przypadku, gdy w części teoretycznej wykorzystywana jest metoda rozmowy uczestnika z egzaminatorem/komisją egzaminacyjną, wymagane jest nagranie sesji minimum w formie audio.
6. W przypadku części praktycznej, efekty pracy uczestników egzaminu musi sprawdzić egzaminator.
7. Instytucja realizująca egzaminy określa i publikuje wymagania wobec egzaminatorów oraz posiada procedury weryfikacji kompetencji i doświadczenia egzaminatorów, a także stosowne rejestry kadry spełniającej wymagania.
8. Egzaminatorzy przeprowadzający egzaminy zdalne posiadają certyfikat zewnętrzny z prowadzenia egzaminów online spełniający wymagania „*Listy sprawdzającej do weryfikacji czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikację na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji*” lub udokumentowane odbycie szkolenia przeprowadzonego przez instytucję prowadzącą egzamin/instytucję certyfikującą z prowadzenia zdalnych egzaminów.
9. Instytucja realizująca egzaminy rejestruje zgłoszenia indywidualne lub grupowe na egzaminy.
10. Na podstawie zgłoszenia, instytucja realizująca egzaminy generuje unikalne loginy i hasła dostępne do zabezpieczonej certyfikatem platformy egzaminacyjnej dla każdego z uczestników egzaminu.
11. Instytucja realizująca egzaminy posiada i publikuje opracowane procedury egzaminu online oraz zasady jego realizacji, o których uczestnik musi być poinformowany przed egzaminem.
12. Instytucja realizująca egzaminy zapewni i korzysta z narzędzia do uwierzytelnienia uczestnika egzaminu oraz pozyskuje zgodę na uczestnictwo w egzaminie od uczestników.

13. Instytucja realizująca egzaminy określi czas na rozwiązanie części teoretycznej i praktycznej egzaminu. W przypadku zadań do wykonania po ich rozwiązaniu przez uczestnika, zadania są sprawdzane i oceniane przez akredytowanego egzaminatora.
14. Egzaminator przekazuje do instytucji realizującej egzaminy protokoły/potwierdzenia przeprowadzenia egzaminu wraz z udokumentowanymi wynikami egzaminu.
15. Instytucja realizująca egzaminy może być jednocześnie instytucją prowadzącą certyfikację lub może zlecać przeprowadzenie egzaminów na podstawie udzielonej akredytacji innemu podmiotowi walidującemu. W przypadku zlecenia realizacji egzaminów podmiotowi walidującemu, instytucja certyfikująca posiada procedury standaryzacji i nadzoru nad jakością egzaminów prowadzonych przez akredytowane podmioty walidujące.
16. Każdy uczestnik, który otrzymał pozytywny wynik egzaminu, otrzyma imienny certyfikat posiadający zabezpieczenia przed fałszowaniem dokumentu.
17. Certyfikat lub suplement do certyfikatu wydawany przez instytucję realizującą egzamin/instytucję certyfikującą posiada wykaz efektów uczenia się.
18. Instytucja certyfikująca prowadzi rejestr wydanych certyfikatów, umożliwiający potwierdzenie autentyczności certyfikatu.
19. Instytucja realizująca egzaminy posiada i publikuje procedurę odwołania od wyników egzaminu.
20. Instytucja realizująca egzaminy posiada procedury: administrowania egzaminami, zapobiegania konfliktowi interesów, niezgodności i działań korygujących, audytów wewnętrznych oraz rozdzielności procesu szkolenia od procesów walidacji i certyfikacji.
21. Instytucja certyfikująca nie może być w szczególności powiązana kapitałowo ani osobowo z podmiotem realizującym procesy szkolenia.
22. Instytucja realizująca egzaminy posiada i publikuje udokumentowaną politykę wiarygodności oceniania.