

Wytyczne w zakresie przejścia w projekcie Kierunek Kariera i Kierunek Kariera Zawodowa na usługi zdalne – część pierwsza dotycząca zdalnych usług szkoleniowych

1. Kontekst

Wdrażanie zmian, o których mowa w tym materiale bierze pod uwagę następujące czynniki:

- a) Ogłoszony stan zagrożenia epidemicznego oraz uzasadniona troska bezpieczeństwa uczestników projektów Kierunek Kariera i Kariera Zawodowa oraz pracowników instytucji szkoleniowych współpracujących przy realizacji projektów
- b) Ogłoszone przez BUR STANDARDY ŚWIADCZENIA USŁUG REALIZOWANYCH ZDALNIE z dnia 23.03.2020 r. <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/>

2. Warunki realizacji usług zdalnych w ramach projektu Kierunek Kariera i Kierunek Kariera Zawodowa.

Przejście na uczenie zdalne w ramach szkoleń rozliczanych w projekcie Kierunek Kariera i Kierunek Kariera Zawodowa może mieć miejsce po spełnieniu następujących warunków:

- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie pozwala na rozliczenia zarówno usługi, które przejdą z usług stacjonarnych na usługi zdalne jak również umieszczanie nowej oferty wyłączenie w formie zdalnej.
- Zajęcia muszą odbywać się w czasie rzeczywistym zgodnym z harmonogramem w BUR (np. z wykorzystaniem platformy umożliwiającej telekonferencję z możliwością rejestracji zajęć i komunikacji trenera/lektora z uczestnikami w tym samym czasie) prowadzone przez trenera ujętego w karcie usługi BUR. W ramach projektów Kierunek Kariera i Kierunek Kariera Zawodowa nie dopuszcza się do rozliczenia pozostałych szkoleń e-learningowych, które są dostępne dla uczestników w dowolnym czasie, poprzez uczenie na przygotowanej platformie lub też uczenia poprzez filmy szkoleniowe. Oferty w BUR muszą spełniać standardy określone przez PARP.
- Usługodawca przygotowuje ofertę w BUR lub ją zmodyfikuje podając wszystkie niezbędne informacje o wymogach uczenia zdalnego. Karta usługi musi zawierać te informacje

przedstawione szczegółowo – łącznie z koniecznością instalowania właściwego oprogramowania.

Mając na uwadze, że Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie wydał wytyczne dotyczące zdalnego uczenia języków obcych 13 marca 2020 oraz trudności w szybkim wypełnieniu warunków związanych z poprawą Karty Usługi informujemy, że przeprowadziliśmy konsultacje z pracownikami PARP. W wyniku ustaleń informujemy, że istnieje konieczność zmiany wszystkich kart usług, które zostały przekształcone na zdalne. Jednak można to zrobić w czasie późniejszym. Zmiany w karcie są konieczne, aby móc określić skalę zmian w całej Polsce. Prosimy o poprawę kart w najszybszym możliwym czasie. Prosimy o co najmniej te zmiany, które identyfikują usługę jako zdalną. Kwestie techniczne nie są kluczowe w sytuacji gdy zajęcia już zostały zorganizowane zdalnie.

Nowe Karty Usługi muszą być realizowane wg standardu opisanego przez PARP.

- W przypadku szkoleń, które trwały już w formie stacjonarnej Usługodawca musi otrzymać zgodę uczestnika szkoleń na dokończenie szkolenia w formie zdalnej w określonych warunkach technicznych, po uprzednim ustaleniu czy są one możliwe do spełnienia przez uczestnika projektu. W sytuacji gdy zgoda ta nie była dokumentowana zgodnie z wytycznymi PARP z 23 marca 2020, a w inny sposób (np. notatki z rozmów telefonicznych z klientami) i uczestnicy dołączyli do kursu nie widzimy potrzeby wstecznie dokumentować to mailowo.
- Jeżeli są uczestnicy, którzy nie mogą uczestniczyć w usługach przekształconych na usługi zdalne (np., z powodów technicznych) muszą otrzymać od Usługodawcy inną propozycję dokończenia szkolenia w terminie późniejszym, z koniecznością zgłoszenia tej sytuacji do WUP.
- W przypadku nowej oferty w BUR Usługodawca zapewni uczestnikowi możliwość dokończenia usługi w takim trybie, nawet jeżeli zmienią się uwarunkowania w kraju i będzie możliwa edukacja stacjonarna. Osoby, które zdecydują się na kurs zdalny zakładając, że bariera terytorialna nie występuje muszą mieć możliwość dokończenia jej w tych samych warunkach.
- Usługodawca zapewni właściwe dostosowanie usługi do formy zdalnej tej części szkolenia, która jest możliwa do modyfikacji pamiętając, że cel usługi musi zostać osiągnięty. Nie wszystkie elementy szkoleń są możliwe do realizacji w systemie zdalnym.
- Zajęcia, jeżeli to tylko możliwe, powinny być nagrywane, a ich zapis przechowywany w celach kontrolnych (zapis audio-video ma przedstawiać zarówno prowadzącego jak i uczestników

szkolenia, oraz wyświetlać bieżącą datę i godzinę zajęć). Wychodząc naprzeciw głosom instytucji szkoleniowych zgłaszających problemy z nagrywaniem zajęć, które powinny być utrwalane wyrażamy zgodę na inny sposób dokumentowania prowadzenia zajęć niż nagrywanie polegający na wykonaniu 2 zdjęć (zrzutów z ekranów pulpitu trenera na początku i na końcu zajęć z widoczną datą i godziną) z każdych realizowanych w trybie zdalnym zajęć. Zrzuty te powinny być przechowywane przez Usługodawcę, a w razie potrzeby przekazane do WUP z zasłoniętym wizerunkiem osób, które uczestniczą w szkoleniach komercyjnie i nie udzieliły zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym wizerunku.

- Usługodawca zagwarantuje możliwość przeprowadzenia monitoringu takiej usługi np. poprzez dostęp do zdalnego połączenia w trakcie prowadzonych zajęć (możliwość podejrzenia zajęć w trakcie ich prowadzenia). Należy zgłosić odpowiednio wcześniej do WUP parametry techniczne oprogramowania, konieczność instalowania aplikacji tak aby monitoring był technicznie możliwy.
- Usługodawca przyjmie od uczestnika oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych, w tym wizerunku, z informacją o konieczności przekazania do WUP dostępu, nagrań lub zdjęć.
- Usługodawca przewiduje w procedurze obsługi klienta kontrakt w zakresie nagrywania i upubliczniania nagranych materiałów w celu zabezpieczenia interesów trenera jak również klienta. Rekomendujemy zawieranie umów w tym zakresie.
- W przypadku realizacji usługi (w trybie zdalnym) usługodawca przekazuje do WUP w Krakowie (na adres mailowy: monitoring@wup-krakow.pl) informację o sposobie dostępu do prowadzonych zajęć. Informacja ta powinna zostać przekazana najpóźniej na 1 dzień przed rozpoczęciem zajęć w takiej formie.

Sugerowana forma przekazania informacji o zdalnej realizacji szkoleń językowych

Nazwa instytucji	Numer usługi	Forma dostępu dla WUP do zajęć realizowanych zdalnie

- Jeżeli istnieje inny przepis prawa, który obowiązuje Usługodawców do przeprowadzenia wyłącznie stacjonarnych usług przejście na sposób zdalny jest możliwe tylko i wyłącznie w sytuacji wiążącego zwolnienia ze stosowania tychże przepisów prawa.

- Usługodawca traktuje powyższe warunki jako obligatoryjne dla możliwości rozliczenia usług w ramach projektu Kierunek Kariera i Kierunek Kariera Zawodowa

3. Jakość w usługach szkoleniowych - Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie rekomenduje analizę przejścia na usługi zdalne wraz z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES), które są aktualne dla uczenia zdalnego w czasie rzeczywistym.



Standard jakości MSUES obejmuje różne formy uczenia się dorosłych, w tym uczenie zdalne. Warto w obliczu dynamicznego rozwoju tej formy pracy, a tym samym uczenia się, podkreślić znaczenie wymagań, które służą zadbaniu o jakość tych usług. Obserwujemy, że firmy szkoleniowe dość szybko poszukują nowych rozwiązań technicznych, pozwalających przenieść zajęcia z sali szkoleniowej do domów, czy też biur uczestników. Przedstawiamy kilka wskazówek dotyczących stosowania wymagań standardu MSUES do usług prowadzonych zdalnie.

Ryzyka w usłudze zdalnej

W przypadku szkoleń zdalnych mamy następujące ryzyka:

1. Problemy związane z łącznością i dostępem do sprawnego łącza instytucji szkoleniowej, trenera/lektora i każdego z uczestników (może to dotyczyć problemu z rozpoczęciem zajęć o czasie, problemu z dokończeniem lekcji, czy też doradztwa albo braku widoczności i czytelności udostępnianych w czasie rzeczywistym materiałów).
2. Problemy z zapewnieniem miejsca i warunków sprzyjających uczeniu się. Na przykład przy szkoleniach zdalnych zarówno osoba, która świadczy usługę, jak i miejsce, w którym uczestnik bierze udział w zajęciach, znajdują się zwykle w warunkach domowych. Warunki te są różne i nie wszyscy uczestnicy mogą zapewnić sobie odrębne pomieszczenie, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszających uwagę. Te problemy mogą również dotyczyć firmy szkoleniowej czy też doradczej i jej personelu.
3. Problemy z potwierdzeniem tożsamości osoby. Jest to istotne w trakcie potwierdzania nabycia kwalifikacji np. egzaminu.
4. Problemy ze stosowaniem technologii. Nie wszyscy uczestnicy potrafią pracować w takiej formule, niektórzy mają ograniczenia zdrowotne, sprzętowe, czy też zobowiązania w czasie,

w którym proponujemy zajęcia lub spotkanie. Te problemy mogą również dotyczyć personelu dostawcy usługi.

5. Zgodność z regulacjami, w tym bezpieczeństwo danych i informacji. Potrzebna jest analiza, co w tym procesie powinno być chronione i jak to zapewnić, np. informacje o uczestnikach, know how firmy, wizerunek. Należy zweryfikować również, czy i jakie są wymagania w zakresie danych usług (np. kursy, których organizacja jest regulowana w przepisach prawa). W przypadku dofinansowania należy zadbać o spełnienie wymagań podmiotów dających dofinansowanie (np. PARP, operatorzy, projektodawcy).

Są to przykładowe ryzyka i okoliczności, które mogą mieć wpływ na jakość usługi zdalnej. Obowiązkiem instytucji szkoleniowej jest identyfikacja sytuacji niecodziennych, zagrażających poprawnej realizacji usługi oraz tworzenie środków zaradczych. „Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji”. Ten standard mówi o konieczności wskazania trudności i opracowania sposobu radzenia sobie z nimi w firmie, a także przypisania zadań i ról poszczególnym osobom.

Klient ma prawo do złożenia reklamacji, jeśli uzna, że nie otrzymał tego, na co się umówił, dlatego warto zadbać o uzgodnienie różnych kwestii z klientami przed rozpoczęciem usługi. Szczególne znaczenie mają w przypadku szkoleń zdalnych miejsce i warunki techniczne realizacji usługi oraz jej rezultaty.

Miejsce i warunki realizacji usługi zdalnej

Kluczowe okazuje się w tym momencie miejsce, gdzie usługa jest realizowana oraz sposób jego przygotowania do zdalnego uczenia się. W przypadku usług na odległość zarówno miejsce, w którym znajduje się trener/lektor/doradca, jak i miejsce, w którym jest uczestnik, to często prywatny dom. Warunki domowe mogą być różne. Nie wszyscy uczestnicy mogą mieć odrębne pomieszczenie, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszających uwagę np. zamknięty pokój. Instytucja szkoleniowa powinna zadbać o to, aby klient wiedział, jakie znaczenie dla uczenia się i osiągnięcia zakładanych rezultatów ma zorganizowanie odpowiedniego miejsca. Powinna również dokonać wspólnej oceny z klientem, czy dysponuje on takim miejscem i czy jest racjonalne i efektywne organizowanie szkolenia w dostępnych dla klienta warunkach. Jeśli nie ustalimy tego, to klienci mogą składać reklamację na to, że usługa nie odbywała się w sposób pozwalający im się uczyć.

Można dać klientowi możliwość przetestowania uczenia się w nowych warunkach, na przykład darmową lekcję, po której może on podjąć świadomą decyzję, czy chce w takiej formule uczestniczyć w usłudze. Takie działanie pozwoli uniknąć konfliktów z niezadowolonymi klientami. Przeprowadzenie próbnych

szkoleń pozwala sprawdzić jakość narzędzia, którego używamy do szkolenia zdalnego oraz warunki techniczne oraz umiejętności nasze i klienta. Możemy wówczas rzetelnie ocenić, czy pozwolą one nam na płynne i realne uczestnictwo w danej usłudze (np. może się zdarzyć, że połączenie zostanie przerwane, czy też jakość internetu, którym dysponuje uczestnik albo firma szkoleniowa jest niewystarczająca, żeby płynnie prowadzić zajęcia). W tej sytuacji warto również ustalić w umowie z klientem, co z wynagrodzeniem za takie szkolenie albo możliwością powtórzenia, czy też uzupełnienia takich zajęć.

Opisane powyżej przykładowe sytuacje i sposób radzenia sobie z nimi przez obie strony umowy szkoleniowej (klienta oraz uczestnika) powinny zostać ustalone z klientem, przetestowane i odpowiednio uregulowane w umowie szkoleniowej.

Rezultaty usługi zdalnej

Ważną kwestią jest też analiza pod kątem możliwości realizacji celów danego szkolenia w formule zdalnej. Czy możliwe jest osiągnięcie zakładanych rezultatów przy realizacji szkolenia na odległość? Jakie metody szkoleniowe dobrać, aby osiągnąć zaplanowane cele? Przy formułowaniu celów odnosimy się do wiedzy, umiejętności i postaw.

Poniżej przykłady metod szkoleniowych, które pozwolą nam osiągnąć zaplanowane cele:

- **cele dotyczące wiedzy:** instruktaż, mini wykład, dyskusja, demonstracja.
- **cele dotyczące umiejętności:** ćwiczenia poprzedzone instruktażem, wsparte korygującą informacją.
- **cele dotyczące postaw i kompetencji społecznych:** doświadczenia demonstrujące wagę zagadnienia lub pozwalające spojrzeć na temat z nowej perspektywy, perswazyjne wykłady, różne formy dyskusji grupowej.

Trzeba się zastanowić, jakie szkolenie jesteśmy w stanie przeprowadzić na odległość. Następnie warto przygotować odpowiednią ofertę, gdzie jasno sprecyzujemy:

1. Czego można się nauczyć podczas szkolenia;
2. Jakimi metodami będziemy pracować;
3. Jakie mamy założenia w zakresie sprzętu, czy też warunków lokalowych uczestnika.