

## MSUES plus - standard uczenia w miejscu pracy

### Wstęp

**MSUES plus** to standard uczenia w miejscu pracy określający warunki jakie musi spełniać dostawca usługi. Standard został wypracowany z udziałem przedsiębiorców, którzy zadeklarowali gotowość do przygotowania takich usług uczenia i wprowadzenia ich na rynek oraz dotychczasowego doświadczenia Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie (WUP) w zakresie zarządzania jakością w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES). W procesie tworzenia standardu dużą rolę odegrała współpraca z przedsiębiorcami oraz instytucjami szkoleniowymi posiadającymi znak jakości MSUES czy też członkami Małopolskiego Partnerstwa na Rzecz Kształcenia Ustawicznego (MPKU).

W wyniku monitoringu rynku usług i potrzeb uczących się (m. in. w projektach realizowanych przez WUP) zaobserwowano realne zapotrzebowanie na uczenie praktyczne u fachowców. Potrzebne jest określenie kryteriów jakościowych takiej usługi, żeby móc uruchomić dofinansowanie w formie bonów. W związku z powyższym określono warunki jakościowe **usług uczenia w miejscu pracy** pn. "MSUES plus". System zarządzania jakością MSUES jest realizowany w województwie małopolskim prawie 7 lat. W związku z tym, że jest on innowacyjnym w skali kraju sposobem zapewniania jakości usług dla RPO WM, jest intensywnie monitorowany pod kątem ewentualnego ujawniania się zjawisk i problemów mających wpływ na jakość audytu certyfikacyjnego czy też usług firm szkoleniowych i doradczych.

Standard ten ma na celu pomoc przedsiębiorcom właściwie przygotować się do świadczenia dobrej i wartościowej usługi uczenia w miejscu pracy, oraz pozwolić administracji w bezpieczny sposób przekazywać dofinansowanie dla takich usług.

MSUES plus zostanie pilotażowo zweryfikowany i przetestowany w projekcie „Ucz się u mistrza”, po to aby dostarczyć użyteczne narzędzie do zapewniania jakości usługi uczenia w miejscu pracy.

## Definicje

**Usługa uczenia w miejscu pracy** – proces, który obejmuje uczenie w rzeczywistych warunkach pracy oraz uczenie się przez działanie, prowadzone u boku „mistrza w swoim fachu” w faktycznym miejscu pracy mistrza lub klienta. Usługa odpowiada na potrzeby przedsiębiorców i pracowników w zakresie rozwoju kompetencji tj. nabywania umiejętności, zdobywania wiedzy oraz doskonalenia postaw i zachowań zawodowych. Usługa jest ukierunkowana na dzielenie się doświadczeniem i dobrymi praktykami, kluczowymi z punktu widzenia interesów klienta.

**Mistrz w swoim fachu** - to specjalista w określonej dziedzinie; samozatrudniony, lub zatrudniony u dostawcy usługi czy też regularnie z nim współpracujący.

**Dostawca usługi/ sprzedawca** – przedsiębiorca realizujący usługę uczenia w miejscu pracy.

**Klient/ kupujący** – osoba (lub podmiot), która potrzebuje uzupełnić lub wzmocnić swoje kompetencje (lub swoich pracowników) poprzez uczenie się u boku „mistrza w swoim fachu” w rzeczywistych warunkach pracy.

## MSUES plus - standard uczenia w miejscu pracy

### 1. Wymagania dla dostawcy usługi uczenia w miejscu pracy

1.1. **Przedsiębiorca** (dostawca usługi), który jest zainteresowany świadczeniem usługi uczenia w miejscu pracy powinien spełniać poniższe warunki:

- a) aktywnie prowadzić działalność w branży, w której chce świadczyć usługę przez co najmniej dwa lata w ciągu ostatnich czterech lat;
- b) posiadać potencjał techniczny oraz bazę niezbędną do realizacji celu usługi uczenia w miejscu pracy odpowiednie do zdiagnozowanych potrzeb;
- c) być „mistrzem w swoim fachu” lub zatrudniać czy też współpracować z co najmniej jednym takim specjalistą.

1.2. **Mistrz w swoim fachu** to specjalista w określonej dziedzinie, który:

- a) pracuje co najmniej 5 lat w dziedzinie, w której będzie świadczył usługę;
- b) posiada doświadczenie w danej dziedzinie poparte imiennymi referencjami (wystawionymi przez pracodawców, współpracujących przedsiębiorców z branży, organizacje branżowe czy też klientów) lub potwierdzone osiągnięciami weryfikowanymi podczas krajowych lub międzynarodowych konkursów organizowanych przez branżowe organizacje eksperckie;
- c) posiada wiedzę w danej dziedzinie, udokumentowaną w postaci dyplomów, certyfikatów lub imiennymi referencjami;
- d) jest uznanym autorytetem w swoim środowisku, branży i potrafi to uzasadnić. (np. własne portfolio);
- e) posiada kompetencje metodyczne związane z uczeniem dorosłych. (Jeśli nie posiada - uzupełnia takie wsparcie w ramach projektu w postaci konsultacji ze specjalistami).

### 2. Przygotowanie usługi i sporządzenie oferty

2.1. Usługa uczenia w miejscu pracy jest projektowana i opracowywana przez dostawcę usługi, na zasadach współpracy pomiędzy **kupującym**, jego **pracownikiem** (jeśli dotyczy) oraz **dostawcą usługi**. Rezultatem współpracy jest oferta, która zaspokaja potrzeby klienta w zakresie rozwoju kompetencji swoich lub/i pracowników.

2.2. Oferta zawiera co najmniej następujące informacje:

- a) cel usługi,
- b) konkretne efekty usługi w zakresie uczenia się i rozwoju (program/opis usługi),

- c) potencjał techniczny, środki oraz stosowane metody pracy/uczenia,
- d) opis umiejętności i doświadczenia „mistrza w swoim fachu”, który będzie świadczył tę usługę,
- e) termin realizacji usług,
- f) czas trwania usług, harmonogram,
- g) miejsce wykonywania usługi.

2.3. Oferta powinna zostać ostatecznie zaakceptowana i potwierdzona w formie np. korespondencji z klientem, kontraktu, pisemnej umowy.

*Dobłą praktyką jest podpisanie umowy pomiędzy dostawcą usługi a klientem.*

*Umowa zabezpiecza obie strony, gdyż określa zakres usługi oraz wzajemne zobowiązania np. warunki reklamacji. Oferta nie powinna różnić się od umowy.*

### **3. Realizacja usługi**

3.1. Dostawca usługi realizuje usługę uczenia w miejscu pracy zgodnie z ostateczną tj. zaakceptowaną przez klienta ofertą. Realizacja usługi odbywa się w rzeczywistych warunkach pracy tj. w faktycznym miejscu pracy mistrza lub klienta. W ramach usługi wykorzystywane są wszelkie środki i materiały techniczne niezbędne do osiągnięcia uzgodnionych efektów.

3.2. Usługa uczenia w miejscu pracy powinna być realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa m.in. dotyczącymi warunków sanitarnych, BHP.

3.3. Mistrz w swoim fachu realizuje usługę osobiście.

3.4. W przypadku gdy usługa nie spełniania wymagań określonych w ostatecznej ofercie, klient ma możliwość rezygnacji z usługi w trakcie jej trwania. Uregulowania w tym zakresie powinny znaleźć się np. w umowie, regulaminie lub udostępnionej klientowi procedurze reklamacji.

### **4. Potwierdzenie efektów usługi**

4.1. Po zakończeniu usługi, „mistrz w swoim fachu” odnosi się do efektów określonych w ostatecznej ofercie i ocenia stopień ich osiągnięcia.

*Najczęściej stosowaną metodą weryfikacji efektów uczenia się w tym przypadku jest obserwacja w warunkach rzeczywistych. Ostateczny sposób oceny jest uwarunkowany zakresem usługi. Można korzystać z innych form oceny np. test umiejętności praktycznych, test wiedzy, wywiad, prezentacja.*

4.2. Wynikiem oceny jest certyfikat/zaświadczenie sporządzone przez „mistrza w swoim fachu” i potwierdzone przez dostawcę usługi, zawierające co najmniej informację o osiągniętych efektach w odniesieniu do nabytych umiejętności, w wyniku udziału w usłudze uczenia w miejscu pracy.

## **5. Ocena usługi**

5.1. Dostawca usługi stosuje procedurę oceny usługi oraz „mistrza w swoim fachu”.

Klient ocenia usługę oraz „mistrza w swoim fachu” odnosząc się do zakładanych efektów oraz sposobu realizacji usługi.

Pierwsza ocena dokonywana jest bezpośrednio po zakończeniu usługi przez uczestnika usługi a druga ocena przez kupującego w terminie późniejszym np. miesiąc po zakończeniu usługi, żeby ocenić czy nastąpiła zmiana zachowania i efekty uczenia zostały zastosowane na zajmowanym stanowisku pracy.

5.2. Dostawca usługi analizuje proces świadczenia usługi oraz informacje otrzymane od klientów w ramach oceny usługi i na podstawie tej analizy, doskonalili procedurę świadczenia usług uczenia w miejscu pracy.