

## **Stanowisko Polskiej Izby Firm Szkoleniowych w sprawie projektu systemu zapewniania jakości usług rozwojowych, świadczonych przez instytucje edukacyjne**

Misją Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (PIFS) jest działanie na rzecz ciągłego rozwoju kompetencji i kształcenia się przez całe życie osób dorosłych oraz rozwój rynku szkoleniowego, na którym obowiązują zasady uczciwej konkurencji. Izba zrzesza prawie 350 firm, reprezentujących różne formy i obszary kształcenia. Taki status pozwala Izbie reprezentować środowisko firm szkoleniowych, wypracowywać wspólne dla niej opinie i stanowiska, w tym w sprawie systemu zapewniania jakości usług rozwojowych, świadczonych przez instytucje edukacyjne.

### **Uwagi ogólne**

#### **1. Alokacja odpowiedzialności**

Zaproponowany system zakłada utrzymanie odpowiedzialności za jakość rozwiązań rozwojowych w rękach administracji publicznej (PARP), która określa zasady funkcjonowania systemu, kryteria jakości rozwiązań rozwojowych. W przypadku braku satysfakcji z realizowanej usługi, niewystarczającej jakości, odpowiedzialnego będzie się szukać w twórcach i administratorach systemu. Zgodnie z rekomendacją PIFS i PKPP Lewiatan, odpowiedzialność za wybór oferty i realizację usługi winna spoczywać na decydentach, dokonujących wyboru usługi szkoleniowej, a regulacje administracyjne winny dotyczyć jedynie stworzenia ram do tego, aby odbiorcy usług rozwojowych mogli dokonywać właściwych wyborów. Rejestracja na portalu i publikowanie rankingów usług szkoleniowych w poszczególnych obszarach, dokonywanych na podstawie oceny użytkowników (pracowników i pracodawców) powinna być wystarczającym narzędziem do wskazania usług o najwyższym poziomie jakości i pozostawienia wolnorynkowego mechanizmu sterowania rynkiem firm szkoleniowych i ich poszczególnych usług. W praktyce rozwiązanie wolnorynkowe oparte o regulowane ramy prawne i centralny mechanizm informacji, powinno polegać na rejestracji konkretnej usługi edukacyjnej w ramach danej firmy, a nie firmy z całością swojej oferty. Weryfikacja danej usługi firmy powinna być dokonywana na podstawie ocen użytkowników (uczestników szkoleń oraz pracodawców) w bazie danych. Wszyscy mogliby mieć dostęp do średnich wyników z ankiet oceniających w poszczególnych kategoriach. Alternatywą jest zastosowanie mechanizmu opartego na uproszczonych wpisach i oświadczeniach, a stosowanie audytu jedynie w stosunku do obszarów tematycznych tych podmiotów, których ocena rynkowa jest w dolnych 20% wszystkich podmiotów z danego zakresu tematycznego.

#### **2. Definicja systemu, a szczegółowe rozwiązania**

System został określony, jako zapewniający jakość usług rozwojowych. Termin *usługi rozwojowej* został zdefiniowany, jako *usługa edukacyjna świadczona przez firmę wpisaną do bazy danych usług rozwojowych*. W szczegółowych zapisach system i kryteria odnoszą się natomiast jedynie do usług szkoleniowych, w

dotatku jedynie szkoleń tradycyjnych i jedynie do dość standardowych ich form i treści. W tym kontekście warto zwrócić uwagę, na następujące nieścisłości:

- a) Usługi rozwojowe to pojęcie szersze niż usługi szkoleniowe. Obejmuje także inne formy rozwoju: e-learning, doradztwo, coaching, mentoring, projekty rozwojowe, rozwój w miejscu pracy, etc. Te i inne formy nie są ani zdefiniowane, ani opisane kryteriami. Zupełnie niezrozumiały jest brak doradztwa w ujętych formułach, skoro ma ono tak kolosalne znaczenie do wdrożenia nowych umiejętności w miejscu pracy.
- b) W zaproponowanym systemie brakuje rozwiązań dla szkoleń opartych jedynie o e-learning. Gdyby przyjąć obecne zapisy, to firmy szkoleniowe świadczące usługi e-learningowe będą wyłączone z możliwości starania się o środki unijne lub też będą musiały dostosowywać kryteria tak, aby było możliwe wpisanie ich do bazy. Ta sama uwaga tyczy się firm, które świadczą usługi rozwojowe w formie zdalnej, takiej jak: webinary, telefony i inne formy, które przyniesie rozwój technologiczny w najbliższym czasie.
- c) Zdefiniowanie usług rozwojowych, jako *usług edukacyjnych świadczonych przez podmioty wpisane do bazy danych* powoduje, że w terminie tym mieszczą się także usługi inne niż rozwojowe, nieokreślone parametrami jakościowymi, niepodlegające audytowi, ale mogące być przedmiotem świadczenia i dofinansowania ze środków EFS.
- d) Należy wyraźnie zdefiniować, jakie dokładnie podmioty mogą być objęte systemem zapewniania jakości usług. Czy oprócz firm szkoleniowych będą to także jednostki organizacyjne uczelni wyższych, instytucje otoczenia biznesu, fundacje i stowarzyszenia?

### 3. Standaryzacja usługi i uśrednianie

Przedstawione standardy nie uwzględniają mnogości treści i form oferowanych na współczesnym rynku usług rozwojowych, świadczonych pracodawcom dla pracujących Polaków. Zaprezentowane podejście oznacza także, że tak sztywne określenie standardu usługi wyklucza ewentualne innowacyjne rozwiązania w zakresie edukacji dorosłych, uniemożliwia realizację twórczych i niestandardowych projektów rozwojowych w ramach projektów współfinansowanych z EFS.

### 4. Ograniczony dostęp usługodawców

Ze względu na konieczność przejścia audytu, by móc starać się o środki EFS, przedstawione rozwiązania ograniczają dostęp do funduszy EFS dla części podmiotów na rynku i to nie ze względu na jakość rozwiązań, lecz kryteria niezwiązane z jakością. Ze względu na liczbę personelu, publikacji, dodatkowych koordynatorów automatycznie wyklucza się podmioty mniejsze, firmy rozpoczynające działalność gospodarczą. Jest to niezgodne z ustawą o swobodzie działalności gospodarczej oraz europejskim prawem gospodarczym. Nie zachowana jest równość podmiotów wobec prawa. Firma zatrudniająca dwie lub trzy osoby nie koniecznie bowiem realizuje działania niskiej jakości. Rozwiązaniem jest rezygnacja z kryteriów, które faworyzują podmioty ze względu na wielkość czy czas działania na rynku i de facto z wszelkich kryteriów, które nie mają istotnego wpływu na rzeczywistą jakość. Naturalnym jest, że duża firma szkoleniowa będzie posiadać spisane procedury zarządzania jakością, co nie

znaczy, że firma dwuosobowa ich nie posiada, tylko nie ma potrzeby ich spisywania.

## **5. Odnoszenie się do firmy zamiast do usługi**

Konieczność spełnienia wyznaczonych kryteriów przez firmę w odniesieniu do wszystkich świadczonych przez nią usług rozwojowych, zamiast przez firmę w odniesieniu do wybranych usług rozwojowych czy wybranych obszarów merytorycznych jest nieadekwatne do sposobu działania podmiotów na rynku. Instytucja edukacyjna, ze względu na prowadzoną szeroką działalność lub przyjętą strategię może chcieć być w bazie (i aplikować o środki), czyli spełniać wyznaczone kryteria w jakiejś grupie świadczonych przez siebie usług edukacyjnych czy tematów, a w innych nie. Poza tym, wiele podmiotów działających na rynku szkoleniowo-doradczym ma w swojej ofercie wiele różnorodnych rozwiązań na różnym poziomie jakościowym. Jest także część podmiotów, które poza działalnością szkoleniową świadczą usługi w innym zakresie (np. działalność wydawnicza, usługi outsourcingu, działalność handlowa, produkcyjna). W proponowanej koncepcji mówi się o rejestracji (de facto, ze względu na audyt jest to akredytacja) firmy i o usługach świadczonych przez firmę (w domyśle wszystkich usługach). To rozwiązanie jest nieadekwatne do sposobu działania podmiotów na rynku szkoleniowo-doradczym. Powinno się stworzyć rozwiązanie umożliwiające rejestrację wybranych elementów oferty, wybranych usług, wybranych obszarów lub wybranych zakresów tematycznych. Wtedy usługodawcy dokonywaliby wpisów do bazy i oświadczeń (podpisywanych pod sankcją oświadczenia nieprawdy), jedynie dla tych usług, co do których mają zamiar ubiegać się o środki EFS.

## **6. Zaświadczenie czy oświadczenie?**

Wiele z określonych kryteriów odnosi się do faktów, które nie mogą być stwierdzone poprzez wizytę audytora (np. wydana książka czy napisany artykuł), gdyż dotyczą działań, które dzieją się będą w innym czasie (np. liczba godzin szkoleniowych, ukończenie kursu, wystąpienie na konferencji). Nigdzie nie zostało określone na jakiej zasadzie audyt dokonuje zweryfikowania tych kryteriów i czy do tego potrzebne jest zaświadczenie (od czego generalnie się odchodzi) czy oświadczenie (co jest trendem w nowoczesnej administracji). Rekomenduje się rozwiązanie polegające na wpisie do bazy i odpowiednich oświadczeniach, podpisywanych pod sankcją oświadczenia nieprawdy.

## **7. Niewystarczające rozwiązania dotyczące audytu**

Przedstawiony model audytu opisuje zerojedynekowy proces uznawania spełnienia kryteriów. Nie wiadomo czy firma, aby zostać wpisaną do bazy i utrzymać się w bazie musi spełnić wszystkie szczegółowe kryteria. Czy też, aby nie zostać skreślonym, wystarczy w momencie audytu spełnić wymogi krytyczne, a pozostałe stanowić będą wytyczne, które nie stanowią kryterium dyskwalifikującego, lecz winny być poprawione i spełnione w określonym czasie (np. 3 czy 6 miesięcy) od audytu. Zazwyczaj audyty jakościowe skonstruowane są w taki właśnie sposób (kryteria krytyczne i kryteria niekrytyczne). Nawet w bardzo uregulowanym zakresie szkoleń (szkolenia lotnicze), w których Urząd Lotnictwa

Cywilnego dokonuje cyklicznych audytów ośrodków szkoleniowych według bardzo ściśle określonych kryteriów, nie dokonuje się automatycznej dyskwalifikacji ośrodka szkoleniowego w przypadku niespełnienia wybranych kryteriów, lecz dla wybranych kryteriów określa się czas, w którym kryteria te muszą zostać uzupełnione lub zawiesza się certyfikat do momentu spełnienia wyznaczonych kryteriów. Alternatywą jest rezygnacja z audytu na rzecz wpisów do bazy i odpowiednich oświadczeń, podpisywanych pod sankcją oświadczenia nieprawdy.

Nie wiadomo także, jakie będą wymagania merytoryczne dla audytorów, jak PARP lub MRR będzie sprawdzał bezstronność tych osób i według jakich kryteriów będzie tworzona zewnętrzna kadra audytorów.

Czy wprowadzenie firmy szkoleniowej do systemu będzie miało charakter decyzji administracyjnej? Czy będzie możliwość odwołania się od decyzji urzędu, tak jak w przypadku nie uzyskania dofinansowania (składany jest protest lub można wystąpić na drogę sądową)?

## **8. Koszty**

Bezpośrednie koszty rejestracji wynoszą 6000 PLN jednorazowo oraz 3000 PLN cyklicznie. To bardzo konkretne obciążenie dla firm i instytucji edukacyjnych. Do tego dochodzą koszty biurokracji (zebrania odpowiednich zaświadczeń czy oświadczeń, obsługi audytu, opisanie istniejących procedur w sposób wymagany przez audytorów). Jeśli system będzie rozbudowany jak w opisanym rozwiązaniu i oparty o płatny audyt, to rejestracja będzie stanowiła łącznie istotny koszt dla usługodawców usług rozwojowych, co oczywiście stawia w lepszej pozycji firmy duże. Jeżeli merytorycznie uzasadnione jest rejestrowanie poszczególnych usług, a nie całej firmy, to będzie oznaczać to jeszcze wyższe koszty audytu. Uważamy, że koszty bezpośrednie certyfikacji (audyt) powinny być pokrywane przez prowadzącego rejestr (być może ze środków EFS), tak jak to ma miejsce we wspomnianym przypadku Urzędu Lotnictwa Cywilnego. Koszty pośrednie, czyli dostosowania istniejących w firmie procedur, opisów, oświadczeń, zaświadczeń, etc. do wymagań audytora również winny być pokrywane przez prowadzącego rejestr (być może ze środków EFS), w ramach specjalnego programu jednorazowego wsparcia podmiotów szkoleniowych (dotacja na wsparcie wdrożenia systemu jakości usług rozwojowych w firmie szkoleniowej). Alternatywą jest oczywiście rezygnacja z audytu na rzecz wpisu do bazy i odpowiednich oświadczeń firmy szkoleniowej, podpisywanych pod sankcją oświadczenia nieprawdy. Myśląc o kosztach, warto także pomyśleć o konsekwencjach, związanych z przerzucaniem wyższych kosztów na klienta. Inną konsekwencją może być ograniczanie inwestycji w innych obszarach (np. inwestycje w know-how).

## **9. Poufność informacji**

Prowadzona działalność rozwojowa wiąże się z umowami z klientami, które zazwyczaj zawierają klauzule zachowania tajemnicy oraz kary umowne za ich złamanie. Ponadto część z badanych kryteriów dotyczy kwestii, które stanowią mogą istotne źródło przewagi konkurencyjnej danej firmy nad innymi podmiotami.

Założenia dotyczące kryteriów (np. referencje) oraz prowadzonego audytu (wgląd w wewnętrzne dokumenty firmy) oznaczać powinny konieczność podpisania przez audytorów i PARP umowy o dochowaniu tajemnicy wraz z odpowiednimi sankcjami za złamanie tej umowy. Alternatywą jest rezygnacja z audytu na rzecz wpisu do bazy i odpowiednich oświadczeń, podpisywanych pod sankcją oświadczenia nieprawdy.

## 10. Zakres kryteriów i przyznawanych punktów

Część z przedstawionych kryteriów ma się nijak do firmy szkoleniowej, bo odnosi się bardziej do ośrodka szkoleniowego, w którym realizowane są szkolenia. Także firma szkoleniowa, jako podwykonawca usługi szkoleniowej w ramach projektu EFS może nie mieć wpływu na wybór ośrodka szkoleniowego. Inna grupa kryteriów odnosi się do rzeczy niezwiązanych z jakością szkoleń. Fakt, że firma szkoleniowa nie wydaje książek, nie pisze artykułów czy też nie uczestniczy w konferencjach jako prelegent, niekoniecznie wpływa na brak jakości tej firmy szkoleniowej. Firma może się edukować na bieżąco innymi metodami, brać udział w konferencjach i spotkaniach, ale ich nie prowadzi i będzie mieć taką samą wiedzę, kompetencje i jakość szkoleń jak Ci, którzy piszą i występują. W regulaminie wspomina się ponadto o istnieniu *osoby w bazie*, co nie występuje w ogóle w opisie systemu. Nie wiadomo, czy to oznacza, że osoby też będą podlegały wpisywaniu do bazy? Ten standard wymaga bardzo silnego dopracowania. Poniżej przedstawiamy tylko parę z licznych przykładów nieprzemysłanych propozycji zawartych w proponowanym standardzie:

- a) Opiswane rozmowy telefoniczne trenera z uczestnikami przed szkoleniami otwartymi to świetny przykład braku zrozumienia specyfiki szkoleń. Zakłada się zastosowanie mikrowskaźnika (trener ma dzwonić i rozmawiać z uczestnikami – nie jest jasne, o czym będą rozmawiać, bo mowa jest tylko o *badaniu potrzeb*) do makrokryterium (jakim jest dostosowania szkolenia do potrzeb uczestników). Po pierwsze - w przypadku szkoleń otwartych badanie potrzeb w ogóle nie jest kluczowym elementem jakości szkolenia. Nasuwa się pytanie, co zrobić jeżeli każdy z uczestników takiego otwartego szkolenia ma zupełnie inne potrzeby? Poza tym nie jest to zadanie dla trenera, który przygotowuje się do poprowadzenia zaplanowanego szkolenia. W szkoleniach otwartych kluczowe jest zastosowanie mechanizmów zapewniających dokonanie odpowiedniego wyboru szkolenia przez uczestnika. Ewentualne rozmowy telefoniczne nie służą badaniu potrzeb, tylko ewentualnej modyfikacji programu. Dodatkowo rozmowa telefoniczna będzie kompletnie nieadekwatna np.: w szkoleniach e-learningowych (lepiej badanie zrobić e-learningowo, tak jak całe szkolenie), w szkoleniach, gdy prowadzone są spotkania w celu badania potrzeb, gdy pracownicy nie posiadają telefonów służbowych (np. pracownicy produkcji) i nie życzą sobie kontaktów na telefony prywatne.
- b) Wymaganie materiałów szkoleniowych dokumentujących szkolenie jest nieadekwatne do wielu szkoleń praktycznych, nowych form szkoleniowych typu *experiential learning*, symulacji, szkoleń elektronicznych, etc. To kolejny przykład wąskiego traktowania treści i form szkoleniowych.
- c) Wymagania co do kadry szkoleniowej są wbrew temu, co dzisiaj robi się w reformie edukacji formalnej i szkolnictwie wyższym – tam odchodzi się od

wymagań dydaktycznych, dopuszczając do roli nauczycieli np. praktyków czy ekspertów niemających wykształcenia dydaktycznego czy doświadczeń dydaktycznych, ale mających doskonałe doświadczenie eksperckie czy praktyczne. O ile w przypadku samodzielnej realizacji usługi szkoleniowej można się zgodzić na wymagania dydaktyczne stawiane trenerom, o tyle warunek by *każda z osób z kadry szkoleniowej* spełniała te wymagania, w przypadku prowadzenia szkolenia np. przez 2 osoby (trenera i praktyka, czy trenera i eksperta) jest przykładem nieprzemyślanego kryterium.

- d) Określanie w kryterium jakościowym, że *materiały wspomagające kształcenie mają być wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie* to doskonały przykład totalnego nieporozumienia związanego z tymi kryteriami jakościowymi. Przecież prawo autorskie jest takie samo jak każde inne prawo, więc dlaczego mamy w standardzie jakości zakazywać łamania akurat tego prawa, a nie odnosić się do zakazu łamania innego prawa?

## 11. Zmiana charakteru szkoleń EFS

Naszym zdaniem, organizować szkolenia EFS powinny instytucje szkoleniowe, jako posiadające wieloletnie doświadczenie w rynku szkoleń. Niestety, ale ograniczenia dotyczące charakteru non profit spowodowały upośledzenie całego systemu. Pojawia się pytanie, dlaczego firma szkoleniowa nie może budżetować organizacji projektu EFS wobec nie kosztów faktycznych, a *utraconych korzyści*? Projekty o charakterze non profit powinny być organizowane tylko w trybie projektów systemowych. Efektem jest wykluczenie dotychczas działających na rynku firm szkoleniowych w formule komercyjnej z aplikacji i organizacji projektów. Powstały tym samym firmy, specjalizujące się tylko w aplikacji i organizacji projektów unijnych, które stały się odbiciem dotychczas działających firm w krzywym zwierciadle, deregulując rynek i stając się konkurentami dla szkoleń komercyjnych. Ideą organizacji szkoleń unijnych nie powinno być to, by były one darmowe i nisko kosztowe, ale by umożliwić grupom docelowym udział w formach szkolnych i pozaszkolnych po niższych cenach niż dotychczas.

### **Uwagi szczegółowe do dokumentu *System zapewniania jakości usług rozwojowych – baza usług***

**Ad 2 b)** Dlaczego kryteria wpisu do bazy powstaną w oparciu o Małopolski Standard Usług Edukacyjno-Szkoleniowych? Nie wiadomo czy istnieje korelacja pomiędzy spełnianiem standardu z Małopolski, który jest w fazie pilotażu, a efektami szkoleń mierzonymi na 4 poziomach Kirkpatricka. Dlaczego nie korzysta się z innych standardów, takich jak np. SUS PIFS lub ze sprawdzonych przez dziesięciolecia standardów obowiązujących na rynkach rozwiniętych?

**Ad 2 c)** Audyt winien być zastąpiony wpisem własnym i oświadczeniem pod rygorem oświadczenia nieprawdy (wykreślenia z bazy).

**Ad 2 c)** Wpis powinien dotyczyć usługi danego podmiotu (obszaru merytorycznego), a nie podmiotu.

**Ad 2 c)** Nie jest jasne sformułowanie *podmioty, które będą chciały realizować projekty/działania/korzystać ze środków publicznych*. Czy chodzi również o podwykonawstwo w projektach EFS? Jeśli to dotyczy podwykonawstwa, to część z wymogów powinna być skierowana na innych, niż firmy szkoleniowe podwykonawców (np. hotele i ośrodki szkoleniowe, etc.).

**Ad 2 d)** W przypadku szkoleń niedofinansowanych z EFS, nie ma żadnego mechanizmu, który zmusiłby osoby, które skorzystały z usługi rozwojowej, świadczonej przez podmiot wpisany do bazy, aby dokonały oceny tej usługi w bazie. Wymóg ten może być stosowany jedynie wobec szkoleń dofinansowanych ze środków EFS, pod rygorem braku dofinansowania. Oczekiwanie tego w przypadku umów komercyjnych jest nieuzasadnione.

**Ad 2 d)** Jeśli (jedynie w przypadku szkoleń EFS) obowiązkowa byłaby ocena usługobiorców, to powinni dokonywać jej uczestnicy szkoleń oraz przedstawiciel kierującego na szkolenie pracodawcy.

**Ad 2 d)** Rankingi powinny dotyczyć obszarów tematycznych, a nie tematów, bo temat jest zagadnieniem marketingowym (nazwa szkolenia), a nie merytorycznym (treść szkolenia).

**Ad 2 f)** Czym jest – na poziomie idei – wskaźnik pomiaru kapitału ludzkiego? Skoro jest obecnie opracowywany przez PARP, to z pewnością są już jakieś założenia tego wskaźnika. A skoro ma być powiązany z systemem jakości, to warto go poznać.

**Ad 2 g)** Rejestr kwalifikacji KRK jest i długo pozostanie bardzo skąpy w stosunku do kompetencji rozwijanych na rynku szkoleń. W dodatku, nie ma dziś jasności jak będzie powstawał i jaki wpływ na wpisywane i opisywane kwalifikacje będą mieli pracodawcy. Poza szkoleniami dofinansowanymi ze środków EFS usługobiorcy chcą rozwijać kompetencje nieokreślone kwalifikacjami, ale opisany wymóg dotyczy firm wpisanych do bazy, a więc także takich, które nie będą korzystały z finansowania EFS w ogóle, lub nie będą korzystały z finansowania EFS w danym, wybranym zakresie kompetencji niebędącej kwalifikacją, a w innym będą.

**Ad 3 a – g)** Brakuje określenia czasu trwania procesu oraz maksymalnych czasów realizacji po stronie PARP. W przypadku braku realizacji po stronie PARP, wpis powinien zostać dokonywany automatycznie (o ile audyt jest potrzebny – uwagi ogólne powyżej).

**Ad 3 b)** Nie wiadomo na czym polega akceptacja zgłoszenia przez PARP.

**Ad 3 e)** W przypadku realizacji usług szkoleniowych w miejscach niebędących siedzibą, ani niebędących w dyspozycji podmiotu (w siedzibie usługobiorców, w wynajmowanych różnych ośrodkach szkoleniowych, konferencyjnych, hotelach, etc.) co ma zamiar audytować i weryfikować PARP?

**Ad 3 tabelka** Jakiego rodzaju kontroli może podlegać podmiot w grupie ryzyka? Nigdzie nie jest to opisane, co ta kontrola oznacza, w jakim trybie się odbywa, czy jest z nią związany jakiś koszt, etc.

**Ad 5** Finansowanie winno być po stronie PARP, a nie podmiotów obciążonych regulacją.

### **Uwagi szczegółowe do dokumentu *Regulamin funkcjonowania podmiotu w bazie usług rozwojowych***

**Ad 1 1)** Nie sprecyzowany jest termin: *stała aktualizacja*

**Ad 1 2) a)** Nie sprecyzowany jest termin: *rozbudowanie oferty edukacyjnej oraz aktywne członkostwo w organizacjach branżowych*

**Ad 1 2) a)** Brakuje kryteriów dotyczących rozwoju lub zakupu know-how.

**Ad 1 2) b)** W tym miejscu po raz pierwszy wspomina się o istnieniu *osoby w bazie*.

**Ad 1 2) b)** Brakuje kryteriów dotyczących stażu i liczby godzin/dni zrealizowanych w roku. To powinno być mocno punktowane (jeśli w ogóle przyjmuje się ideę punktacji).

**Ad 1 3) b)** W przypadku szkoleń niedofinansowanych z EFS, nie ma żadnego mechanizmu, który zmusiłby osoby oraz firmy (przedstawiciele pracodawców), które skorzystały na zasadach w pełni komercyjnych z usługi rozwojowej świadczonej przez podmiot wpisany do bazy, aby dokonały oceny tej usługi w bazie. Wymóg ten może być stosowany jedynie wobec szkoleń dofinansowanych ze środków EFS. Firma szkoleniowa nie może w innym przypadku wymagać tego od usługobiorców.

**Ad 2** Prawa podmiotu są opisane na zasadzie zachęty, ale niestety dla firm, które spełniają kryteria rejestru w bazie, są bezwartościowe. Trudno sobie wyobrazić, aby firma mająca procedury jakościowe wymagane w opisanych w dokumentach obowiązkach, nie posiadała dobrych wzorów umów z klientami. Proponowane zachęty powinny być udostępniane wszystkim, którzy chcą podnieść jakość, usprawnić procedury i dokonać wpisu do rejestru, a nie jako zachęta dla tych, którzy już w rejestrze są wpisani.

### **Uwagi szczegółowe do dokumentu *Baza usług rozwojowych - kryteria wpisu podmiotu do bazy***

Ze względu na fakt, iż w większości kryteria są bardzo uznaniowe i nieprecyzyjne, to wymagają całkowitej przebudowy. Dlatego uwagi szczególne odnoszą się do całości dokumentu:

- a) Mierniki są niejasne, nieadekwatne do różnorodnych form i metod kształcenia. Dodanie zapisu o treści *w celu spełnienia przez Podmiot powyższego wymagania możliwa jest realizacja szkoleń niespełniających części*



wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia otwiera co prawda drogę do różnorodności, ale jest równocześnie całkowicie uznaniowe i stwarza pole do nadużyć. Nie jest jasne, czy to są kryteria wpisu, czy zakres audytu.

- b) Wielokrotnie nie wiadomo czy to są kryteria do spełniania na zasadzie LUB czy ORAZ (np. procedury, referencje oznacza „procedury LUB referencje”, czy „procedury ORAZ referencje”).
- c) Brak jest określonych terminów ważności wymaganych dokumentów.
- d) Opisane kryteria dotyczące uczestników nie uwzględniają ustawy o ochronie danych osobowych.
- e) Nie ma jasności czy obowiązywać mogą także doświadczenia oraz certyfikaty zdobyte poza Polską i o jakie certyfikaty tak naprawdę chodzi.
- f) Wykorzystywanie studiów podyplomowych jako kryterium jakości jest bezzasadne.
- g) Poważne obawy budzi utrzymanie ekspertów w zespole, ponieważ nie zawsze klient chce zamawiać szkolenia z ich udziałem i dodatkowo za nich płacić. Zapisy te podniosą koszty szkoleń. Kryteria te może spełniać formalnie jedynie kadra uniwersytecka, która wcale nie gwarantuje wyższej jakości kształcenia, o czym świadczy pozycja polskiego szkolnictwa wyższego w rankingach europejskich i światowych oraz wynikach konkursów o granty badawcze. To są naszym zdaniem zapisy dyskryminacyjne.
- h) Wymagane kryteria dotyczą często ośrodków szkoleniowych i hoteli, a nie firm świadczących usługi szkoleniowe.
- i) Często stosuje się nic nie znaczące zwroty, do których nie ma żadnych twardych wskaźników, co stanowi pole do dużej interpretacji i prawie każda firma będzie udowadniała, że spełnia te wszystkie kryteria (np. *osoba szkoląca ma posiadać „specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzić kształcenie wyłącznie w formie wykładowej*). To samo dotyczy zwrotu *Podmiot realizuje usługi edukacyjne należytej jakości*. Nie wiadomo czy należyta jakość to zgodna z procedurami czy oczekiwaniami i potrzebami klienta. Referencje w znikomym stopniu odzwierciedlają należytość, w szczególności, gdy mamy do czynienia z sektorem publicznym. Sektor ten w obawie przed wykazaniem swojej niekompetencji, braku należytej staranności w zamawianiu i realizowaniu usług, rzadko składa oficjalne reklamacje, więcej - wystawia firmom pozytywne referencje nawet, gdy zrealizowana przez firmę usługa nie spełniała oczekiwań klienta, a standard jej wykonania był daleki od oczekiwanego.
- j) Obawy rodzi udostępnianie procedur zachowania jakości procesu, które zazwyczaj są tajemnicą firmową, na której opiera się przewaga konkurencyjna danej firmy.
- k) Nie zrozumiałe jest odniesienie sytuacji finansowej firmy szkoleniowej do jakości świadczonych usług. Na rynku są firmy, które mają dobry standing finansowy, a świadczą niskiej jakości usługi szkoleniowe i odwrotnie.
- l) Sformułowanie *Cel i zakres tematyczny szkoleń jest dostosowany do potrzeb uczestników* podważa prawną racjonalność działań klienta, która zakłada, że klient kupuje tylko te usługi i szkolenia, które są dostosowane do jego potrzeb. Firmie szkoleniowej natomiast powinno zależeć na dostarczeniu rzetelnej informacji rynkowej na temat oferowanych usług, a klientowi na znalezieniu najlepszej możliwej oferty, która w sposób racjonalny zaspokaja jego potrzeby. Brakuje tutaj elementu współpracy i dialogu pomiędzy stronami. Jakość usługi

niestety zależy od jakości informacji dostarczonej firmie szkoleniowej przez klienta.

### **Uwagi szczegółowe do dokumentu *Harmonogram***

Istnieje uzasadniona potrzeba większej ilości czasu na dopracowanie, wytworzenie i przetestowanie pilotażem dobrego rozwiązania zanim zacznie się wdrażanie całego systemu.

Polska Izba Firm Szkoleniowych wspólnie z PKPP Lewiatan, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom rynku, przygotowała projekt dokumentu dotyczącego wspierania inwestycji w kształcenie/rozwój pracowników realizowanych przez pracodawców MŚP. Dokument ten wpisuje się w zainicjowane przez MRR, wspólnie z PARP, prace nad stworzeniem systemu zapewniania jakości usług szkoleniowych, świadczonych przez instytucje edukacyjne. Zaproponowane w dokumencie PIFS i PKPP Lewiatan mechanizmy z całą pewnością przyczynią się do dopasowania oferty firm szkoleniowych do rzeczywistych potrzeb pracodawców i pracowników. Pozwolą także na wypracowanie aktywnej polityki w zakresie szkoleń, spójnej z kierunkami zmian, dokonujących się na zmieniającym się, dynamicznym rynku pracy.

Polska Izba Firm Szkoleniowych  
Warszawa, 4 stycznia 2013 r.