



# Jak uzyskać pozytywną walidację?

---

CO ZROBIĆ, ABY UZYSKAĆ AKCEPTACJĘ MERYTORYCZNĄ USŁUGI  
ROZWOJOWEJ W PROGRAMIE AKADEMIA MENEDŻERA MŚP –  
WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIE I LUBELSKIE, OPERATOR HRP

# Zanim zaczniesz tworzyć kartę usługi

---

Zanim rozpoczniesz tworzenie karty usługi dla swojego Klienta:

- Wykonaj Diagnozę Potrzeb Rozwojowych
- Zapoznaj się szczegółowo z Opisem Uniwersalnych Kompetencji Menedżerskich ( OUKM )
- Przeanalizuj diagnozę i zdecyduj, które kompetencje będziesz rozwijał – zgodnie z potrzebami rozwojowymi

# Diagnoza potrzeb przedsiębiorstwa

---

Z czego powinna składać się diagnoza:

- **Analizy strategicznej przedsiębiorstwa**, w której zostaną opisane obszary wymagające interwencji.
- **Analizy kompetencji kadry zarządzającej** lub osób przewidzianych do objęcia stanowiska kierowniczego, koniecznych do osiągnięcia strategii, na podstawie której można:
  - stwierdzić kto i w jakim zakresie posiada ewentualne luki kompetencyjne, które będą stanowić podstawę do udzielenia wsparcia edukacyjnego w ramach Projektu;
  - określić potrzeby edukacyjne grupy docelowej i zakres merytoryczny usług rozwojowych zgodnych z Opistem uniwersalnych kompetencji menadżerskich.

Szczegółowy opis minimalnego zakresu diagnozy stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

# Czym jest walidacja usług?

---

Zgodnie z paragrafem 7, punkt 4 i 5 Regulaminu rekrutacji i uczestnictwa w projekcie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości Akademia Menadżera MŚP, w ramach którego realizowany jest „Przepis na menedżera”:

- Usługi wybrane przez MŚP podlegają walidacji przez ekspertów merytorycznych Operatora.
- Eksperci Merytoryczni są odpowiedzialni za analizę i zatwierdzenie usług pod kątem ich zgodności z Opisem Uniwersalnych Kompetencji Menadżerskich.

# 7 kroków do pozytywnej walidacji

---

Cel usługi jest określony

Program usługi jest realistyczny i zapewnia realizację celu usługi

W opisie usługi są jasno wskazane rozwijane kompetencje z katalogu Opisu Uniwersalnych Kompetencji Menedżerskich

Opisane efekty usługi są zgodne z OUKM i opisują do jakich działań będzie przygotowany Uczestnik

Karta zawiera opis sposobów sprawdzenia osiągniętych efektów uczenia się – adekwatnych do poziomu efektów

Opisany harmonogram usługi jest zgodny z programem, zawiera moduły tematyczne

Opis prowadzących jest adekwatny do programu i wskazuje na kompetencje prowadzących zapewniające realizację celu usługi

# Krok 1 - Cel usługi

---

CEL EDUKACYJNY CZY BIZNESOWY?

# Krok 1

---

W ramach kart należy wyraźnie wskazać cel usługi – może to być cel edukacyjny lub/i cel biznesowy w zależności od rodzaju karty.



Cel usługi

# Krok 1

---

- **Cel edukacyjny usługi** wskazuje podejmowane działania, do których przygotowany będzie uczestnik po zakończeniu usługi.

Przykład:

*Kurs „**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.*



Cel edukacyjny



# Krok 2 – Program usługi

---

NAJŁATWIEJSZY ETAP?

# Program usługi

---

Opisany program usługi:

- Zawiera wszystkie treści, które będą realizowane podczas usługi
- Jest powiązany z celami usługi – po przeczytaniu programu widać, że jego realizacja zapewni osiągnięcie celów
- Jest realistyczny – możliwy do zrealizowania w zadeklarowanej liczbie godzin usługi

Program usługi jest realistyczny i zapewnia realizację celu usługi

# Krok 3 – Co rozwija usługa?

---

WSKAZYWANIE ROZWIJANYCH KOMPETENCJI



# Krok 3 – Co rozwija usługa?

---

Karta usługi:

- Zawiera wskazanie rozwijanych kompetencji w ramach usługi zgodnych z Opisem Uniwersalnych Kompetencji Menedżerskich
- Wybrane z OUKM kompetencje są powiązane z celami i programem usługi

W opisie usługi są jasno wskazane rozwijane kompetencje z katalogu Opisu Uniwersalnych Kompetencji Menedżerskich

# Krok 4 – Efekty uczenia się

---

CO UCZESTNIK BĘDZIE POTRAFIŁ ZROBIĆ?

# Krok 4 – Efekty uczenia się

---

- Karta usługi zawiera opisane efekty uczenia się wykorzystujące korzystanie z czasowników operacyjnych, np. „charakteryzuje”, „definiuje”, „omawia”, „projektuje”, „tworzy”, „wykonuje”.

Opisane efekty  
usługi są zgodne z  
OUKM

# Krok 4 – Efekty uczenia się – przykład pozytywny

---

- *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*

# Krok 5 – Sprawdzenie efektów uczenia się

---

CZY SPRAWDZAM EFEKTY UCZENIA SIĘ ?



# Krok 5

---

Karta usługi zawiera:

- Opisane sposoby weryfikowania osiągniętych efektów uczenia się (Przykładowe sposoby weryfikowania efektów są opisane w OUKM)
- Realne i dopasowane do efektów uczenia się sposoby ich weryfikowania

Karta zawiera opis sposobów sprawdzenia osiągniętych efektów uczenia się – adekwatnych do poziomu efektów

# Krok 6 – Harmonogram

---

CO I KIEDY

# Krok 6

---

Karta usługi zawiera:

- Harmonogram usługi zgodny z liczbą godzin usługi
- Jednoznacznie wskazane moduły tematyczne realizowane w poszczególnych datach/godzinach
- Moduły szkoleniowe są maksymalnie 2 h wraz z przypisaną treścią

Opisany  
harmonogram usługi  
jest zgodny z  
programem, zawiera  
moduły tematyczne

# Krok 7 – Opis prowadzącego

---

KTO, JAKIE MA KOMPETENCJE ABY PROWADZIĆ USŁUGĘ

# Krok 7

---

Karta usługi zawiera:

- Opis prowadzących usługę jednoznacznie wskazujący na ich kompetencje pozwalające na zrealizowanie celu i osiągnięcie efektów uczenia się
- Wskazuje kompetencje prowadzących powiązane z programem usługi rozwojowej

Opis prowadzących jest adekwatny do programu i wskazuje na kompetencje prowadzących zapewniające realizację celu usługi

# 7 kroków do pozytywnej walidacji

---

Cel usługi jest określony

Program usługi jest realistyczny i zapewnia realizację celu usługi

W opisie usługi są jasno wskazane rozwijane kompetencje z katalogu Opisu Uniwersalnych Kompetencji Menedżerskich

Opisane efekty usługi są zgodne z OUKM i opisują do jakich działań będzie przygotowany Uczestnik

Karta zawiera opis sposobów sprawdzenia osiągniętych efektów uczenia się – adekwatnych do poziomu efektów

Opisany harmonogram usługi jest zgodny z programem, zawiera moduły tematyczne

Opis prowadzących jest adekwatny do programu i wskazuje na kompetencje prowadzących zapewniające realizację celu usługi

---

Dziękuję i powodzenia!

