



ASSIST
2GETHER

D3.1 – SCHEMAT KWALIFIKACJI HEA - Opis międzynarodowy HEA



Ten projekt jest finansowany ze środków Unii Europejskiej Horizon 2020
program badań i innowacji na podstawie umowy o grant nr 754051

1. Profil Doradcy Energetycznego dla gospodarstw domowych DDE

1.1 Pierwsza identyfikacja

Początkowa identyfikacja Domowych Doradców Energetycznych – DDE (eng.: Home Energy Advisor - HEA) została wykorzystana jako punkt wyjścia dla przygotowania profilu DDE oraz działań służących opracowaniu kursu szkoleniowego. Dzięki temu przygotowane zostaną ramy i "przewodnik" do analizy kontekstów krajowych oraz rozmowy z wybranymi interesariuszami.

ASSIST proponuje rozwój i waloryzację innowacyjnego profilu zawodowego, Domowego Doradcy Energetycznego (HEA), który może pracować w organizacjach związanych z energetyką, organizacjach społecznych i instytucjonalnych, a także prywatnych firmach sektora energetycznego, takich jak spółki energii.

Początkowo definiujemy DDE jako doradcę, który posiada bezpośrednie kontakty z grupą docelową (odbiorcy/konsumenci wrażliwi), aby udzielać wsparcia w obszarze efektywności energetycznej odbiorcom wrażliwym, a w szczególności ubogim energetycznie. DDE dostarcza informacje, udziela wsparcia i porad takim klientom w sposób prosty, zrozumiały i praktyczny, wpływając pozytywnie na ich zachowania dotyczące zużycia energii, a także ułatwia im dostęp do środków/możliwości wsparcia finansowego.

Pomimo różnic w każdym roboczym kontekście, DDE spełnia trzy zasadnicze role i prowadzi działania takie jak:

- analiza zachowań użytkownika energii;
- wsparcie i sprawdzanie zachowań użytkownika energii;
- doradztwo i komunikacja z konsumentami.

Identyfikacja pierwszych "klastrow makrodziałania" doprowadziła do powstania definicji profilu, a następnie (w teorii i w praktyce) ramowych działań i wskazówek. Czynności (i mniejsze działania) zidentyfikowane w ramach tych trzech głównych klastrow zostały następnie powiązane z wymaganiami kompetencyjnymi.



1.2 Profil zawodowy HEA

Działania prowadzone w ramach projektu ASSIST pozwoliły na modyfikację, specyfikację i uszczegółowienie początkowych założeń odnośnie DDE oraz przełożenia go na poszczególne role, czynności i kompetencje powiązane z różnymi roboczymi kontekstami.

Schemat Kwalifikacji DDE opisuje pracę i kompetencje:

🌟 Profil w rozróżnieniu na:

- Role DDE i konteksty robocze;
- Czynności i mniejsze działania DDE;
- Wiedzę DDE, umiejętności i kompetencje;

🌟 Program szkoleń: wyniki nauki i moduły zdefiniowane zgodnie z kompetencjami wymaganymi dla czynności niezbędnych do wykonania w różnych kontekstach roboczych DDE i w różnych rolach.



Istotne jest, aby podkreślić, że schemat kwalifikacji podany w niniejszym dokumencie stanowi ogólne ramy, które zostaną później dostosowane i zaadaptowane przez partnerów do uwarunkowań krajowych, a także strategii projektu ASSIST w celu wdrożenia w kraju na potrzeby szkoleń DDE, networkingu i różnych działań.

1.2.1 ZAWOdy DDE i konteksty robocze;

Schemat kwalifikacji DDE opisuje zawód DDE zgodnie z definicją w ramach Europejskiej klasyfikacji umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (ESCO), która brzmi: "zawód obejmuje posady wymagające podobnych zadań, które wymagają podobnych "zestawów umiejętności". Zawodów nie powinno się mylić z posadami lub stanowiskami. O ile posada jest powiązana ze szczególnym kontekstem pracy i wykonywana jest przez jedną osobę, zawody grupują posady o podobnych cechach."

We wszystkich krajach, badania teoretyczne i praktyczne potwierdziły, że wprowadzenie profilu DDE może przyczynić się do zwalczania ubóstwa energetycznego i głównych barier na rynku energii, które napotykać odbiorcy wrażliwi. Jest to "uznawane za prawdę" przez interesariuszy, szczególnie jeżeli DDE uważana jest za osobę, która pełni "rolę wspierającą/pomagającą/mediacyjną", biorąc również pod uwagę dość poważną barierę, jaką jest brak zaufania i podejście kulturowe. Punkty te pojawiły się z różnymi wagami wśród krajów partnerskich zgodnie z podejściem i "dojrzałością" w kwestii ubóstwa energetycznego.

W żadnym kraju uczestniczącym w projekcie ASSIST, w ramach kwalifikacji regionalnej i krajowej, nie istnieje podobny do DDE profil zawodowy, z dwoma wyjątkami: **Belgia** (w

ramach kwalifikacji Flander *Energiedecree*) oraz **UK** (gdzie istnieje wiele różnych profili podobnych do DDE i są one zdefiniowane szczegółowo również na poziomach EQF i w kontekstach roboczych). We wszystkich krajach partnerskich realizowane są projekty pilotażowe dotyczące podobnych profili. Zostały one przeanalizowane w ramach projektu ASSIST, w celu skorzystania z zebranych doświadczeń oraz w celu:

- sporządzenia lepszego profilu w ramach zakresu/potencjału "zawodu" i spodziewanego wpływu/wkładu;
- zwaloryzowania istniejących zasobów (szkoleniowych, pracowniczych itp.)

Analiza projektów pilotażowych potwierdziła **potencjalną rolę DDE jako mediatora i doradcy współpracującego z zespołem różnych profesjonalistów**. Co więcej, zauważono potencjał DDE w zakresie szerszych działań związanych z przekwalifikowaniem budynków, wspierających zarządcę budynku (zarówno w zakresie audytu energetycznego, jak podobnych działań). **DDE nie jest "unikalnym" profilem zawodowym, a co za tym idzie nie może być bezpośrednio włączona w ramy kwalifikacji regionalnej/narodowej.**

Badania krajowe (i porównywalne) również mocno potwierdziły, że:

- rola DDE **powinna być określana jako "zawód"** (według terminów ESCO)
- DDE nie może stanowić "autonomicznego" profilu zawodowego, ale **może pełnić rolę wsparcia** zarówno w obszarze dbałości o odbiorcę, jak i wsparcia socjalnego, jak również w innych kontekstach roboczych;
- rola DDE **może być pełniona w ramach już istniejących profili zawodowych** (asystent socjalny, urzędnik służby cywilnej lub doradca stowarzyszeń konsumentów).

Zgodnie z oczekiwaniami, DDE może odrywać **różne role i integrować potencjalne zawody w różnych kontekstach roboczych**. Trzy główne konteksty zidentyfikowane w projekcie (energetyczny, społeczny, instytucjonalny) zostały potwierdzone przez podmioty zaangażowane, które szczegółowo opisały je w następujący sposób:

1. **Sektor Energii**, w odniesieniu do organizacji reprezentatywnych, urzędów, agencji energii, przedsiębiorstw usług energetycznych, konsultantów ds. energii i spółek energetycznych. „Sub-sektor” może być faktycznie reprezentowany przez tych samych uczestników rynku - przedsiębiorstwa użyteczności publicznej, operatorów systemów dystrybucyjnych i ogólnie przedsiębiorstwa energetyczne, które mogą być zainteresowane "społeczną odpowiedzialnością biznesu" lub/i poprawą swoich usług poprzez zatrudnienie DDE lub/i szkoleniem swoich pracowników w ramach sieci dbałości o klienta. Poszczególne



zawody DDE w ramach "sektora energii" zostały określone jako: centra kontaktowe; agencje energii; profesjonaliści (inżynierowie/inne zawody techniczne związane z energią).

2. **Sektor społeczny** w odniesieniu do bardzo zróżnicowanych kontekstów i organizacji, takich jak: trzeci sektor, wydziały/departamenty społeczne oraz usług, stowarzyszenia konsumentów, organizacje społeczne i charytatywne (czerwony krzyż, caritas itp.), spółdzielnie mieszkaniowe. Najodpowiedniejsze zawody DDE w "sektorze społecznym" zostały wskazane jako: usługi społeczne; stowarzyszenia konsumentów; trzeci sektor; mieszkalnictwo socjalne i podmioty au pair (gdzie DDE współpracuje z rówieśnikami).
3. **Instytucje** w odniesieniu do lokalnych/regionalnych usług społecznych, służby zdrowia, edukacji ekologicznej, a także instytucji energetycznych i agencji energetycznych. Dwa główne konteksty "instytucjonalne" DDE: Publiczne agencje energetyczne, centra kontaktowe, usługi... związane z polityką energetyczną/zachętami; Miejskie Biura Techniczne.

Dla wszystkich zawodów i kontekstów roboczych:

- ☀️ **trudności** w dotarciu do odbiorców wrażliwych. W odniesieniu do "społecznych" kontekstów roboczych łatwiej jest do nich dotrzeć, ale trudniej rozwinąć właściwe umiejętności techniczne, tak aby w pełni ich informować i wspierać. Sprawia to, że podejście peer to peer jest wielkim wyzwaniem. Kontekst mieszkalnictwa socjalnego jest potencjalnie najbardziej odpowiedni.
- ☀️ **potrzeba** ścisłego rozróżnienia pomiędzy wspieraniem oszczędzania energii, a efektywnością energetyczną. DDE może wspierać wzrost świadomości, kompetencji oraz zaangażowanie użytkowników w odniesieniu do zachowań służących oszczędzaniu energii. Jednak jeżeli chodzi o wspieranie efektywności energetycznej potrzebne są bardziej złożone umiejętności techniczne, które posiadają inni (istniejący) profesjonalni doradcy w sektorze energii, a także "głębsze" (oraz bardziej kosztowne i skomplikowane) działania w całym budynku.

Powyższe informacje potwierdzają, że warto rozważyć DDE jako pracującego w większym zespole profesjonalistów, gdzie **kontekst roboczy DDE określamy jako "powiększony"**, a DDE współpracuje z innymi profesjonalistami, lub ich wspiera (np. administratora budynku lub energetyczne centra kontaktowe itp.).

1.2.2 Działania i Kompetencje DDE

Głównie działania DDE zostały zgrupowane w trzy najważniejsze obszary:

- ☀️ analiza zachowań dotyczących energii;
- ☀️ sprawdzanie i wsparcie oszczędzania energii;
- ☀️ komunikacja i doradzanie klientom.

Te trzy obszary działań zostały potwierdzone we wszystkich badaniach krajowych (w odniesieniu do działań zarówno teoretycznych, jak i praktycznych), które rozróżniają także odpowiednie poddziałania oraz umiejętności i kompetencje. Kompleksowy przegląd wszystkich dowodów zebranych w raporcie krajowym pod kątem działań (i poddziałań) DDE oraz kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji) dla każdego z trzech głównych obszarów działania DDE przedstawiono w poniższej tabeli.

Kompetencje DDE zostały opisane w systemie modułowym, skorelowanym z czynnościami, w celu jednoczesnej waloryzacji wspólnego schematu i różnorodności w poszczególnych krajach. **Wyrażenie i waga poddziałań** różnią się w zależności od **kontekstów** działań (energia vs. społeczne vs. instytucjonalne) i w zależności od **krajów partnerskich**. **Modułowe podejście stosowane** w identyfikacji i opisywaniu działań i poddziałań DDE, a także związanych z nimi wymaganych kompetencji, stanowi ramy koncepcyjne i operacyjne dla definicji szkolenia, sieci i działań w terenie.

	Czynności	Wiedza, umiejętności i kompetencje
Analiza zachowań dotyczących energii	<ul style="list-style-type: none"> ☀️ Zdefiniuj słabe punkty i ich główne przyczyny/rozmiar ☀️ Dopasuj informacje do grupy docelowej ☀️ Zbierz informacje (ankiety, wywiady, obserwacje, dane, recenzje,...) ☀️ Zidentyfikuj punkty zużycia energii w gospodarstwie domowym ☀️ Przeanalizuj sprzęt AGD i RTV ☀️ Zbierz umowy o dostawę energii - zinterpretuj koszty paliw ☀️ Przeanalizuj historię zużycia i zwykłe/nadzwyczajne zmiany w dostawie energii ☀️ Przeanalizuj zwyczaje i potrzeby szczególne (np. Biotechnologia) 	<p>Wiedza techniczna na temat sektora ze szczególnym odniesieniem do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ systemu energii i rynku ➤ systemu detalicznego ➤ zużycia energii w domu ➤ rachunków za energię i struktury taryfikacji ➤ usług dostępnych na rynku ➤ rozwiązań odnośnie wykorzystania energii odnawialnej, kosztów i finansowania (podstawy)
		<p>Wiedza techniczna na temat systemu socjalnego ze szczególnym odniesieniem do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ struktury systemu socjalnego i usług ➤ skala i cechy wrażliwości ➤ ubóstwa energetycznego (przyczyny/skutki i polityka/działania)
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zdolność do analizy kontekstu działania ➤ Zdolność do obserwacji, miary, analizy i syntezy ➤ Zdolność do dostosowywania się do sytuacji ➤ Umiejętności i kompetencje komunikacji i relacji

- Wykonaj pomiar zużycia energii i efektywności energetycznej w gospodarstwach domowych
- Zidentyfikuj wydajności/odpowiedniość korzystania z systemu
- Zastosuj "uproszczony test energii"
- Przedstaw interesujące kontakty i listę źródeł
- Wprowadź pakiety/narzędzia oszczędzania energii w celu monitorowania/optimalizacji energii
- Przeanalizuj rachunki za energię i opcje płatności
- Wsparcie zachowań służących oszczędzaniu energii, takich jak: "wskazówki postępowania" jak obniżyć zużycie energii
- Porównanie i przełączanie taryf i/lub doradztwo na temat umów związanych z energią.
- Identyfikacja mechanizmów wsparcia gospodarczego + przygotowanie wniosków

- Zdolność klasyfikacji i wyodrębnienia koniecznego zużycia energii
- Umiejętność analizy zużycia energii
- Zdolność przeprowadzania uproszczonego testu energii
- Zdolność obliczania oszczędności energii i ulepszeń wydajności
- Kompetencje związane z "analizą funkcjonalną" dla typologii konsumenta
- Kompetencje związane z formułowaniem możliwości poprawy efektywności energetycznej
- Wiedza i umiejętności związane z identyfikacją i dostępem do możliwości finansowania (premie, bonusy,)

- ✿ Podaj ogólne informacje o energii i odpowiedz na szczegółowe pytania
- ✿ Podaj informacje o prawidłowym korzystaniu z systemów
- ✿ Poinformuj o sposobach płatności za gaz i elektryczność
- ✿ Podaj wskazówki na temat oszczędzania energii i zachowań z tym związanych
- ✿ Przygotuj spersonalizowane raporty i/lub "Wskazówki dla Rodziny na temat korzystania z energii"
- ✿ Promuj interakcję Peer to Peer
- ✿ Wesprzyj tworzenie Grup Zakupowych
- ✿ Organizuj spotkania/warsztaty
- ✿ Przygotuj przewodniki/broszury
- ✿ Przygotuj materiały informacyjne, prezentacje lub inne narzędzia komunikacji
- ✿ Przedstaw waloryzację skutecznej interakcji pomiędzy interesariuszami

- Umiejętności i kompetencje komunikacyjne (Mówienie, Słuchanie i Pisanie)
- Komunikacja z personelem technicznym i nie-technicznym
- Planowanie i organizacja imprez
- Znajomość grup zakupowych
- Empatia
- Przyjazna osobowość
- Inteligencja społeczna
- Umiejętności i kompetencje komunikacyjne (także pisemne, telefoniczne, ICT, mediacyjne)
- Umiejętność pisania (prezentacje, ...)
- Umiejętności tworzenia relacji (empatia, skuteczna komunikacja, ...)
- Kompetencje związane z propozycjami możliwości poprawy efektywności energetycznej

2. Szkolenie Domowego Doradcy Energetycznego (DDE)

Wszystkie konteksty robocze i role DDE wymagają zdefiniowania, przygotowania i stałego uaktualniania skutecznych programów szkoleniowych. Począwszy od wymagań odnośnie DDE, zbudowano modułowy program ASSIST, który gwarantuje:

- rami szkoleń zawodowych oparte na schematach UE (również w odniesieniu do rozpoznawania kompetencji, skutków, mobilności zawodowej itp);
- uwzględnienie w założeniach odnośnie DDE sytuacji krajowej: tła/poziomu wyjściowego (bezrobotny, najniższy klient, operator społeczny, itd); kontekst roboczy (usługi społeczne, helpdesk, mieszkalnictwo społeczne itd.).

W każdym kraju w **szkoleniu weźmie udział 75 DDE (z wyjątkiem UK, gdzie przeszkolonych zostanie 6 DDE)**, który zostaną wytypowani spośród różnych grup, w zależności od kraju będą się różnić zarówno pod względem typologii grup docelowych (odnośnie poziomu początkowego i potencjalnego kontekstu zawodowego) oraz liczebności.

W ramach krajowych wytycznych szkoleniowych (D3.2) zostanie opisana specyficzna kombinacja celów, jak również odpowiednie programy szkoleniowe uwzględniające czynniki metodologiczne i operacyjne. Pomimo różnic pomiędzy krajami dotyczących DDE, ważne jest, aby podkreślić, że w każdym kraju, również odbiorcy wrażliwi podejmą szkolenia w ramach projektu ASSIST, tak aby wdrożyć metodologię "peer to peer". Jako że konsumenci wrażliwi, którzy wezmą udział w szkoleniach DDE, mogą być osobami bezrobotnymi, właścicielami mieszkań socjalnych, wolontariuszami itd., ich wyjściowy poziom wiedzy i kompetencji oraz potrzeby szkoleniowe mogą się znacznie różnić. W związku z tym, biorąc pod uwagę różne "typologie" wrażliwych konsumentów, zaangażowanych w różnych krajach (i w tym samym kraju), szkolenie ASSIST dla tej grupy zostało zdefiniowane zgodnie z ogólną strategią całego kraju.

Począwszy od analizy ról DDE, czynności i kompetencje zgrupowane w trzech głównych obszarach (analizy, testy, komunikacja), zdefiniowano modułowy system nauki i modułów szkoleniowych.

Równolegle z trzema czynnościami, wymagane są trzy obszary kompetencji dla DDE: **techniczne, socjalne, relacyjne**. W aspekcie spraw technicznych wymagane są umiejętności i wiedza (w tym wszystkie kompetencje wymagane od DDE jako doradcy podczas działań praktycznych) na temat systemu socjalnego (w tym kwestie wrażliwe). Waga aspektów technicznych, socjalnych i relacyjnych w procesie przygotowania szkoleń była trudna do oszacowania ze względu na różne perspektywy wszystkich zainteresowanych stron. Dodatkowo, wszystkim potrzebne są szkolenia z zachowań dotyczących zużycia energii oraz szerokie kompetencje relacyjne. We wszystkich kontekstach, podkreśla się potrzebę przygotowania szkoleń dedykowanych, ze szczególnym uwzględnieniem rozwoju właściwych kompetencji "relacyjnych",

komunikacyjnych, empatycznych niezbędnych w czasie pracy z odbiorcami i odbiorcami wrażliwymi. Podkreślona została również **potrzeba uwzględnienia wymiarów relacyjnych**, z różnym naciskiem na istotność wymiaru technicznego (zarówno pod względem doradztwa technicznego, jak i wymaganych kompetencji technicznych).

Dalej zwrócono uwagę na potrzebę równowagi pomiędzy trzema wymiarami (technicznym - socjalnym - relacyjnym), które powinny być wzięte pod uwagę przy analizie roli DDE w **centrach kontaktowych** (np. spółek energetycznych lub agencji; stowarzyszeń konsumentów; instytucji publicznych, takich jak Krajowe Stowarzyszenia Energii). W takich przypadkach, umiejętności techniczne i relacyjne DDE muszą być wysoko rozwinięte, biorąc pod uwagę konieczność prowadzenia komunikacji telefonicznej i pisemnej.

Na koniec, choć nie należy tego traktować jako najmniej ważne, podkreślono konieczność **szkoleń w obszarze** ochrony danych i poufności, systemów danych połączonych z programem; polityk i procedur szczególnie, jeśli DDE będzie pracował w takich sektorach jak sektorach: zdrowie i bezpieczeństwo czy zabezpieczenia.

Ostateczny wybór zakresu tematów oraz sposobu ich przedstawienia na szkoleniach w ramach projektu ASSIST będzie podany w przewodnikach dla szkoleń przygotowanych dla poszczególnych krajów (w ramach ogólnych kursów szkoleniowych ASSIST nie nastąpiło określenie czasu trwania poszczególnych tematów). Ostatecznie, program szkoleniowy przewiduje wspólny moduł **“ASSIST DDE - moduł wstępny”** do zaprezentowania wszystkim uczestnikom szkoleń (bez względu na ich pochodzenie, wiedzę i umiejętności), który będzie obejmował:

- 🌟 model ASSIST oparty o dane dotyczące DDE;
- 🌟 program szkoleniowy ASSIST i platformę szkoleniową;
- 🌟 elementy wsparcia ASSIST, takie jak: informacje o projekcie, informacje skierowane do odbiorcy (informacje na temat energii w gospodarstwach domowych skierowane do konsumentów);
- 🌟 działania ASSIST (zasoby do wykorzystania przy doradztwie dla konsumentów wrażliwych) i sieć DDE (źródła informacji o funkcjonowaniu sieci i korzyści płynących z członkostwa).

Modułowy system szkoleń i moduły szkoleń zostały zdefiniowane, a poniższa tabela przedstawia ogólną strukturę kursów szkoleniowych ASSIST DDE, które zostaną dostosowane do kontekstów krajowych i uszczegółowione we przewodnikach odnośnie Krajowych Strategii Szkoleniowych (D3.2) według: poszczególnych kontekstów roboczych DDE (usługi socjalne vs pomocowe i mieszkalnictwo socjalne itp.); profilu wejściowego (bezrobotni, odbiorcy wrażliwi, pracownicy socjalni, recepcjoniści itp.) Jako ogólną ramy szkoleń DDE, poniższa tabela przedstawia:

- 🌟 **Wyniki szkoleń** dotyczące wymagań odnośnie uzyskanej wiedzy, umiejętności i kompetencji;
- 🌟 **Moduły / treść** każdego rezultatu szkolenia oraz dla każdego szkolenia **ramy czasowe**. Biorąc pod uwagę średni czas trwania każdego modułu program szkoleniowy

D3.1 HEA Qualification Scheme_PL

ASSIST DDE będzie 36 godzin (plus 4 godziny modułu wstępnego). W każdym kraju, w oparciu o specyficzne warunki i cele (wyjściowy poziom kompetencji) oraz kontekst (sektorowy i zawodowy), czas poszczególnych modułów zostanie zdefiniowany.

Czynności	Wiedza, umiejętności i kompetencje	Wyniki nauki/moduły/treść	Czas trwania
Moduł Wstępny ASSIST DDE	Zobrazuj model ASSIST na podstawie danych dotyczących DDE; Przedstaw program szkoleniowy ASSIST i platformę szkoleniową; Przedstaw elementy wsparcia ASSIST		4. (2-4)
Analiza zachowań dotyczących energii	<p>Zdefiniuj słabe punkty i ich główne przyczyny/rozmiar</p> <p>Dopasuj informacje do grupy docelowej</p> <p>Zbierz informacje (ankiety, wywiady, obserwacje, dane, recenzje,...)</p> <p>Zidentyfikuj punkty zużycia energii w gospodarstwie domowym</p> <p>Przeanalizuj sprzęt AGD i RTV</p> <p>Zbierz umowy zaopatrzenia w energię - zinterpretuj koszty</p> <p>Przeanalizuj historię zużycia energii i zwykle/nadzwyczajne zmiany</p> <p>Przeanalizuj zwyczaje i potrzeby szczególne (np. Biotechnologia)</p>	<p>Podstawowa Wiedza o Sektorze Energii</p> <p><u>Sektor energii</u> (podstawowa wiedza na temat struktury sektora; ze szczególnym uwzględnieniem systemu detalicznego i głównych interesariuszu, w tym urzędów i help desków dla konsumentów; usług dostępnych na rynku)</p> <p><u>Prawodawstwo i przepisy</u> (ogólne przepisy prawne na temat dostaw energii; przepisy na temat handlu energią i polityki energetycznej, w tym prawodawstwo UE i polityka krajowa; rachunki za energię i struktura taryf)</p> <p><u>Zużycie energii i oszczędzanie energii</u> (podstawowa wiedza na temat statystyk zużycia energii; wskaźników energetycznych oraz wskaźników efektywności energetycznej)</p> <p>Zużycie energii w gospodarstwach domowych (oświetlenie, gaz....), sprzęt AGD i RTV</p>	6 -12
	<p>Przeanalizuj zwyczaje i potrzeby szczególne (np. Biotechnologia)</p>	<p>Wiedza techniczna na temat systemu socjalnego ze szczególnym odniesieniem do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ struktury systemu socjalnego i usług ▪ skala i cechy ubóstwa ▪ szczególne przepisy ochrony odbiorców wrażliwych ▪ ubóstwo energetyczne (przyczyny/skutki i polityka/działania) 	<p>Podstawowa Wiedza na temat Systemu Socjalnego i Ubóstwa</p> <p><u>System Socjalny</u> (podstawowa wiedza na temat: struktury systemu socjalnego i interesariuszy; trzeciego sektora i usług socjalnych; ogólne ramy prawodawstwa i przepisy)</p> <p><u>System "konsumentów"</u> (stowarzyszenia, usługi, przepisy)</p> <p>Programy Socjalne, Polityka i Działania (wiedza podstawowa na temat obecnych programów i interwencji, głównych odbiorcy i procedur związanych z dostępem do usług (w tym pierwszy przegląd zachęt)</p>

D3.1 HEA Qualification Scheme_PL

			<p>Wrażliwość i Ubóstwo Energetyczne (główne ramy na temat wrażliwości i jej cech zarówno na poziomie UE i na poziomach krajowych z naciskiem na ubóstwo energetyczne, w tym główne statystyki zjawiska, cele, rozmiary ubóstwa; skutki zdrowotne i socjalne ubóstwa)</p> <p>Istniejące środki zaradcze na poziomie krajowym/lokalnym, ... w celu ochrony odbiorców wrażliwych (przepisy szczególne)</p>	
		<p>Zdolność do analizy kontekstu działania</p> <p>Zdolność do obserwacji, pomiarów, analizy i syntezy</p> <p>Zdolność do dostosowywania się do sytuacji</p> <p>Umiejętności i kompetencje w komunikacji/relacji</p>	<p>Przekrojowe podejście (kognitywne i behawioralne)</p> <p>Patrz obszar kompetencji i rezultatów odnośnie "Komunikacji i doradztwo dla klientów"</p>	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Test energii & wsparcie</p>	<p>Zmierz zużycie energii i efektywność energetyczną w gospodarstwach domowych</p> <p>Zidentyfikuj systemy efektywności/właściwego zużycia</p> <p>Zrób "uproszczony test energii"</p> <p>Przedstaw interesujące kontakty i listę źródeł</p> <p>Wprowadź pakiet/narzędzia oszczędzania energii w celu monitorowania/optimalizacji zużycia energii</p> <p>Przeanalizuj rachunki za energię i opcje płatności</p> <p>Porównaj taryfy i mechanizmy przełączania taryf i/lub doradź na temat umów związanych z energią</p> <p>Zidentyfikuj mechanizmy wsparcia</p>	<p>Zdolność klasyfikacji i wyodrębnienie koniecznego zużycia energii</p> <p>Zdolność do prowadzenia uproszczonych testów energetycznych, w dalszej kolejności, Umiejętność analizy zużycia energii</p> <p>Zdolność obliczania oszczędności energii i proponowania działań na rzecz efektywności</p> <p>Kompetencje związane z "analizą funkcjonalną" dla odbiorcy</p> <p>Kompetencje związane z określeniem możliwości poprawy efektywności energetycznej</p> <p>Znajomość grup zakupowych</p> <p>Wiedza i umiejętności związane z identyfikacją i dostępem do możliwości finansowania (premie, bonusy,)</p> <p>Szczególne umiejętności i kompetencje związane z działaniem</p>	<p>Zasoby/źródła zmiany komunikacji i działań</p> <p>Sprawdzanie zachowań energetycznych</p> <p>Zwyczaje użytkowania energii</p> <p>Zużycie energii domowej</p> <p>Wprowadzenie do sprawdzania domowego zużycia energii</p> <p>Jak rozwijać uproszczone sprawdzanie</p> <p>Działania i narzędzia monitorowania - pierwszy poziom</p> <p>Wsparcie Zachowań Energetycznych</p> <p>Zachowania energetyczne i odpowiedzi</p> <p>Kontrakty - Analiza rachunków za energię</p> <p>"Finansowanie" wspierające energię</p> <p>Bonusy, premie i procedury dostępu</p> <p>Baza danych najlepszych praktyk i bonusów</p> <p>Dodatkowe treści</p>	<p>14 - 30</p>

D3.1 HEA Qualification Scheme_PL

	+przygotuj wnioski		<p>specjalistyczne</p> <p>Działania bez-kosztowe Grupy zakupowe Energia odnawialna dla odbiorców wrażliwych</p> <p>Szczególne działania i szkolenia/protokoły działań</p>	
		Umiejętności relacyjne i kompetencje empatii	<p>Przekrojowe podejście (kognitywne i behawioralne)</p> <p>Patrz obszar kompetencji i rezultatów odnośnie “Komunikacji i doradztwo dla klientów”</p>	
Komunikacja i doradzanie odbiorcom	Podaj ogólne informacje o energii i odpowiedzi na szczegółowe pytania	Umiejętności i kompetencje komunikacyjne (mówienie, słuchanie, pisanie)	<p>Kompetencje komunikacyjne i relacyjne</p> <p>Umiejętności i kompetencje komunikacyjne (także pisemne, telefoniczne, ICT, mediacyjne)</p> <p>Kompetencje relacyjne (od samoświadomości i zarządzania do rozwiązywania problemów i komunikacji niewerbalnej)</p> <p>Inteligencja społeczna i kompetencje empatii</p> <p>Umiejętności komunikacji - mówienie, pisanie i "na odległość"</p> <p>Promocja i organizacja spotkań oraz eventów</p>	10 - 20
	Podaj informacje o prawidłowym używaniu systemów	Komunikacja z personelem technicznym i nie-technicznym		
	Poinformuj o sposobach płatności za gaz i elektryczność	Umiejętność planowania i organizacji imprez		
	Wspieraj zachowania sprzyjające oszczędzaniu energii, przygotuj "krótkie porady" jak obniżyć zużycie energii; spersonalizowane raporty, "Przewodniki oszczędzania energii dla rodzin"	Empatia Przyjazna osobowość Inteligencja społeczna Umiejętności tworzenia relacji (empatia, skuteczna komunikacja, ...) Kompetencje związane z proponowaniem rozwiązań podnoszenia efektywności energetycznej		
	Promuj interakcję Peer to Peer	Wymagania KSC odnośnie działań powiązanych z dwoma poprzednimi obszarami działań Zdolność do analizy kontekstu działania		
	Wesprzyj tworzenie Grup Zakupowych	Zdolność do obserwacji, pomiarów, analizy i syntezy		
	Organizuj spotkania/warsztaty	Zdolność do dostosowywania się do sytuacji		
	Przygotuj przewodniki/broszury	Umiejętności komunikacyjne i kompetencje (także pisemne, telefoniczne, ICT, mediacyjne)		
	Przygotuj materiały informacyjne, prezentacje lub inne narzędzia komunikacji	Umiejętności relacyjne i kompetencje empatii		
	Przedstaw waloryzację skutecznej współpracy			

www.assist2gether.eu



Ten projekt jest finansowany ze środków Unii Europejskiej Horizon 2020
program badań i innowacji na podstawie umowy o grant nr 754051