

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH NA POTRZEBY MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH „MSUES”

Na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w firmie euroPiM s.c. M.P. Kłusek z siedzibą w Tarnowie przy ul. Granicznej 8A została wprowadzona procedura realizacji usług szkoleniowych, która ustala warunki realizacji i obsługi szkoleń.

Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowych

1. Firma euroPiM organizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.
2. Realizacja każdego prowadzonego przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek szkolenia poprzedzona jest badaniem potrzeb szkoleniowych w postaci zamówienia przedsiębiorstwa (w przypadku szkoleń zamkniętych) lub rozmowy telefonicznej w przypadku szkoleń otwartych, metody te zawierają informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.
3. W przypadku realizacji szkoleń współfinansowanych ze środków wewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu.
4. W przypadku szkoleń realizowanych na podstawie zamówienia publicznego, analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia ujęte są w SIWZ i/lub Przedmiocie zamówienia.
5. Przed rozpoczęciem realizacji szkolenia otwartego pracownik euroPiM s.c. M.P. Kłusek kontaktuje się telefonicznie lub drogą mailową ze zrekrutowanymi uczestnikami informując o terminie oraz dalszych etapach realizacji szkolenia. W przypadku szkolenia otwartego przekraczającego 60h szkoleniowych z każdym uczestnikiem szkolenia podmiotem zamawiającym szkolenie podpisywana jest umowa szkoleniowa, która określa rodzaj usług i wzajemne zobowiązania.
6. Cele uczenia się oferowanych szkoleń zawarte w programach szkoleń są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika oraz sformułowane w sposób mierzalny zgodnie z Załącznikiem nr 1 *Wzór programu szkolenia*.
7. Uczestnicy szkolenia otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte. Przed realizacją każdego szkolenia opiekun merytoryczny sprawdza materiały szkoleniowe.
8. Oferowane przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek materiały wspomagające kształcenie, w postaci m.in. skryptów, prezentacji, filmów, są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.
9. Realizowane przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.

10. euroPiM s.c. M.P. Kłusek stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów z ewaluacji szkolenia sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych zgodnie z Załącznikiem nr 2 *Wzór ankiety ewaluacyjnej* przekazywanych uczestnikom, pretestów i posttestów. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji. Firma euroPiM s.c. M.P. Kłusek na swojej stronie internetowej zamieszcza podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje.
11. euroPiM s.c. M.P. Kłusek zapewnia uczestnikom wsparcie w utrwalaniu efektów uczenia się w formie możliwości osobistych lub dystansowych konsultacji z kadrą trenerską do dwóch miesięcy od ukończenia szkolenia.
12. W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów. W tych obszarach tematycznych szkoleń oraz formach kształcenia, w których jest to wymagane, euroPiM s.c. M. P. Kłusek posiada aktualne akredytacje, licencje oraz certyfikaty.

Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej

1. Każde szkolenie realizowane przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek jest objęte nadzorem opiekuna merytorycznego odpowiedzialnego za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą szkolenia.
2. Osoba pełniąca rolę opiekuna merytorycznego musi spełniać łącznie następujące warunki:
 - a) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub zrealizował w tym zakresie 300h szkoleń doradztwa,
 - b) dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.
3. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń
4. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - a) ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych,
 - b) dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadane kompetencje,
 - c) posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie w edukacji osób dorosłych.
5. euroPiM s.c. M.P. Kłusek prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona. Kompetencje opiekuna merytorycznego/trenera muszą być zgodnie ze standardami MSUES oraz zostać zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej na podstawie Załącznika nr 3. *Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i/lub trenera* przez koordynatora organizacyjnego. Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez

kandydata na opiekuna merytorycznego/trenera, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów itp.

Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

1. Oferowane przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki zgodnie z Załącznikiem nr 4 *Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń*. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części warunków zawartych w Załączniku nr 4, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.
2. euroPiM s.c. M.P. Kłusek stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta na stronie internetowej opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty uczestników.
3. W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera lub opiekuna merytorycznego lub innego pracownika euroPiM s.c. M.P. Kłusek zaangażowanego w realizację szkolenia. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą na stronie internetowej.
4. W przypadku gdy szkolenie nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od euroPiM s.c. M.P. Kłusek powodów - euroPiM s.c. M.P. Kłusek zaproponuje uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana zgodnie z Załącznikiem nr 5 *Procedurą postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności*.
5. euroPiM s.c. M.P. Kłusek publikuje na stronie internetowej www.europim.pl informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju.

Zrządzanie jakością usług szkoleniowych

1. euroPiM s.c. M.P. Kłusek publikuje na stronie internetowej www.europim.pl aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych.
2. Dokumentacja szkoleniowa prowadzona przez euroPiM s.c. M.P. Kłusek, dokumentująca proces szkolenia, zawiera co najmniej: program szkolenia sporządzony w języku efektów, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem, protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), rejestr zaświadczeń wydanych uczestnikom.
3. Instytucja publikuje na www.europim.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń.

Załączniki:

Załącznik nr 1. Wzór programu szkolenia.

Załącznik nr 2. Wzór ankiety ewaluacyjnej.

Załącznik nr 3. Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera.

Załącznik nr 4. Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń.

Załącznik nr 5. Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności.