

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH NA POTRZEBY MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH

1. Wstęp

§1

Niniejsza procedura realizacji usług szkoleniowych zwana dalej "Procedurą", ustala warunki realizacji i obsługi usług szkoleniowych i zostaje wprowadzona na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) w Fundacji im. Hetmana Jana Tarnowskiego z siedzibą ul. Wielkie Schody 3, 33-100 Tarnów zwanej dalej „Fundacją”.

§2

Fundacja organizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

§3

Każde szkolenie realizowane przez Fundację jest objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację tj.:

- 1) Opiekun merytoryczny odpowiada za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia;
- 2) Koordynator organizacyjny (jest to kierownik projektu w ramach którego realizowane jest szkolenie lub osoba wskazana przez Zarząd Fundacji), odpowiada za zarządzanie informacją, kontakt z klientem, podwykonawcami i organizację szkolenia, wyborem kadry trenerskiej;
- 3) Trener odpowiada za przeprowadzanie szkolenia.

2. Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowych

§4

Schemat realizacji szkoleń otwartych prowadzonych przez Fundację:

- 1) identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
- 2) przygotowanie i sprecyzowanie oferty szkolenia,
- 3) określenie celów szkolenia,
- 4) wybór kadry szkoleniowej w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
- 5) rekrutacja,
- 6) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
- 7) przeprowadzanie szkolenia,
- 8) podsumowanie i ewaluacja,
- 9) rozliczenie.

W przypadku szkoleń otwartych po zakończonym procesie rekrutacji pracownik Fundacji przed rozpoczęciem realizacji szkolenia kontaktuje się z uczestnikami szkolenia telefonicznie bądź drogą mailową w celu przekazania informacji na temat terminów oraz dalszych etapów uczestnictwa w szkoleniu. Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych - Fundacja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

§5

Schemat realizacji szkoleń zamkniętych prowadzonych przez Fundację:

- 1) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- 2) określenie celów szkoleniowych,
- 3) rekrutacja,
- 4) wybór kadry szkoleniowej w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
- 5) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
- 6) przeprowadzanie szkolenia,

- 7) podsumowanie i ewaluacja,
- 8) rozliczenie.

W przypadku realizacji szkoleń współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu.

§6

Realizacja każdego prowadzonego przez Fundację szkolenia poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci przeprowadzonej diagnozy potrzeb szkoleniowych, która zawiera informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

§7

Cele uczenia się zawarte w programach nauczania realizowanych szkoleń są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika oraz sformułowane w sposób mierzalny zgodnie z Załącznikiem nr 3 *Wzór programu szkoleń*.

§8

Programy szkoleń realizowanych przez Fundację oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.

§9

Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały ono oparte. Zapewniają utrwalanie efektów uczenia się poprzez wskazanie dodatkowych ćwiczeń i zadań do wykonywania po odbyciu szkolenia. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe na podstawie Załącznika nr 4 *Lista sprawdzająca kompletność materiałów szkoleniowych*.

§10

Fundacja stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych przekazywanych uczestnikom. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji. Fundacja na swojej stronie internetowej zamieszcza podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje.

§11

W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez Fundację 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, Fundacja posiada aktualne akredytacje, licencje oraz certyfikaty.

3. Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej

§12

Zgodnie z §3 niniejszej procedury nadzór nad szkoleniem sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym szkolenia jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z Fundacją, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja opiekuna merytorycznego może być pełniona przez osobę prowadzącą szkolenie, jeżeli spełnia ona określone dla opiekuna merytorycznego wymogi.

§13

Opiekun merytoryczny musi spełniać łącznie następujące warunki:

- 1) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub zrealizował w tym zakresie 300h szkoleń doradztwa,
- 2) dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.

§14

Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem.

Ponadto każda z osób należących do kadry szkoleniowej Fundacji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- 1) ukończyła trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych;
lub
- 2) dysponuje przyznaną przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;
lub
- 3) posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;

§15

Fundacja 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 zgodnie ze standardami MSUES zostać zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej na podstawie Załącznika nr 1 *Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i 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.

4. Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

§16

Oferowane przez Fundację szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki zgodnie z Załącznikiem nr 4 *Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej*. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części warunków zawartych w Zał. nr 4, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.

§17

Fundacja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 6 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty uczestników.

§18

W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia może on złożyć skargę ustną skierowaną do trenera lub koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika Fundacji im. Hetmana Jana Tarnowskiego zaangażowanego w realizację szkolenia. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona z formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 6.

§19

W przypadku gdy szkolenie nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od Fundacji powodów - Fundacja zaproponuje uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana zgodnie z Załącznikiem nr 7 *Procedurą postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności*.

§20

Fundacja publikuje na stronie internetowej www.fundacjatarnowskiego.pl informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju.

5. Zrządzanie jakością usług szkoleniowych

§21

Fundacja publikuje na stronie internetowej www.fundacjatarnowskiego.pl aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych.

§22

Dokumentacja szkoleniowa prowadzona przez Fundację, 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), zaświadczenia wydane uczestnikom zgodnie z Załącznikiem nr 4 *Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej*, którą wypełnia koordynator organizacyjny.

§23

Instytucja publikuje na www.fundacjatarnowskiego.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń.

Załączniki:

- Załącznik nr 1. Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera
- Załącznik nr 2. Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń
- Załącznik nr 3. Wzór programu szkolenia
- Załącznik nr 4. Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej
- Załącznik nr 5. Wewnętrzna lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej
- Załącznik nr 6. Procedura reklamacji
- Załącznik nr 7. Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności
- Załącznik nr 8. Wzór ankiety ewaluacyjna po wparciu szkoleniowym