



INSTYTUT DOSKONAŁOŚCI
STRATEGICZNEJ

Procedura realizacji usług szkoleniowo-doradczych na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych

§1

1. Wstęp

Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług szkoleniowo-doradczych i zostaje wprowadzona na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w Spółce Instytut Doskonałości Strategicznej Sp. z o. o. z siedzibą ul. Jurija Gagarina 5/102, 87-100 Toruń zwanej dalej „IDS”.

§2

IDS Sp. z o. o. organizuje szkolenia otwarte, zamknięte oraz usługi doradcze realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia i doradztwo w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

§3

Każde szkolenie oraz usługa doradcza realizowane przez IDS Sp. z o. o. są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację. W jej skład wchodzi:

1. Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub doradztwa;
2. Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia lub doradztwa i wybór kadry trenerskiej/doradczej;
3. Trener/doradca odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia lub doradztwa.

2. Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowo-doradczych

§4

Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez IDS:

- 1) identyfikacja potrzeb szkoleniowych,

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

Po zakończonym procesie rekrutacji, a przed rozpoczęciem realizacji szkolenia pracownik IDS kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat terminu, harmonogramu, informacji o trenerze oraz dalszych etapach uczestnictwa w szkoleniu.

Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych - IDS zawiera z każdym uczestnikiem szkolenia umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

§5

Realizacja szkoleń zamkniętych prowadzonych przez IDS :

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

§6

Realizacja usług doradczych prowadzonych przez IDS:

- 1) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- 2) określenie celów usługi doradczej,
- 3) wybór kadry doradczej, w tym doradcy zgodnie z wymogami MSUES,
- 4) wybór miejsca usługi doradczej oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami MSUES,
- 5) przeprowadzenie usługi doradczej,
- 6) podsumowanie,
- 7) rozliczenie.

W przypadku realizacji szkoleń lub usług doradczych współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia bądź usługi doradczej ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu, w ramach którego realizowana jest usługa.

§7

Realizacja każdego szkolenia prowadzonego przez IDS 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, a w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

§8

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 Program szkolenia.

§9

Programy szkoleń realizowane przez IDS 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.

§10

Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. IDS udziela także uczestnikom rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia zapewniające utrwalanie efektów uczenia się. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.

§11

IDS stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych uzupełnianych przez uczestników w ostatnim dniu szkolenia. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.

IDS stosuje ponadto narzędzie hospitacji usługi względem trenerów systematycznie realizujących usługi rozwojowe.

Na stronie internetowej www.ids-umk.pl na bieżąco zostają zamieszczone podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje.

§12

W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez IDS tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

3. Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej oraz doradczej

§13

Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z IDS, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca następujące warunki:

- 1) posiadająca min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub wykazuje realizację w tym zakresie 300h szkoleń,
- 2) dysponująca wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.

§14

Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej lub doradczej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń lub usług doradczych 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 lub doradczej IDS spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- 1) ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych;

lub

- 2) dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;

lub

- 3) posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych.

§15

IDS prowadzi ocenę kadry szkoleniowej i doradczej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń lub usług doradczych oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry trenerskiej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny, kompetencje zarówno opiekuna merytorycznego jak i trenera zgodnie ze standardami MSUES są zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej lub doradczej zgodnie z Załącznikiem nr 1 Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera. 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 IDS szkolenia i usługi doradcze odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo oraz w pomieszczeniach spełniających warunki zgodnie z Załącznikiem nr 2 Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług doradczych. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń lub usług doradczych nie spełniających części warunków zawartych w Zał. nr 2, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.

§17

IDS stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie lub usługa doradcza nie spełniło/a oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 5 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji. Forma i wysokość rekompensaty będzie ustalana jednorazowo dla każdego klienta.

§18

W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia lub usługi doradczej może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera, koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika IDS zaangażowanego w realizację danego szkolenia lub usługi doradczej. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 5.

§19

W przypadku gdy szkolenie lub usługa doradcza nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od IDS powodów – zostanie zaproponowany uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana.

§20

Wszystkie usługi szkoleniowe i doradcze objęte są okresem poszkoleniowym w formie telefonicznej bądź mailowej z trenerem bądź opiekunem merytorycznym.

§21

IDS publikuje na stronie internetowej www.ids-umk.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

§22

IDS publikuje na stronie internetowej www.ids-umk.pl aktualny katalog oferowanych szkoleń i usług doradczych zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych i doradczych.

§23

Dokumentacja szkoleniowa oraz doradcza prowadzona przez IDS zawiera co najmniej: program szkolenia, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem oraz protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), zaświadczenia lub certyfikaty wydane uczestnikom.

Na potwierdzenie kompletu dokumentacji szkoleniowej koordynator organizacyjny wypełnia Załącznik nr 4 Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej.

§24

IDS zna i na bieżąco monitoruje potrzeby rynku i Klientów. Współpracuje z najlepszą kadrami dydaktyczną. Jest w stanie zaoferować najwyższej jakości szkolenia i usługi doradcze, które w znaczący sposób podnoszą kwalifikacje pracowników i przyczyniają się do rozwoju dalszej kariery zawodowej czy uzyskania zatrudnienia.

Działania te realizuje przez:

- doskonalenie usług poprzez poszukiwanie nowych tematów szkoleń i wzbogacanie na bieżąco oferty szkoleniowej,
- analizę uwag klienta po przeprowadzonych szkoleniach i usługach doradczych.

IDS publikuje na www.ids-umk.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń i usług doradczych.

§25

Pracownicy IDS są odpowiedzialni za ochronę informacji poufnych, informacji biznesowych i tajemnic handlowych oraz zapewnienie, aby nie mogły one być wykorzystywane w celu uzyskania korzyści osobistej lub korzyści dla strony trzeciej.

Do kluczowych pod tym względem informacji poufnych, informacji biznesowych i informacji stanowiących tajemnicę handlową zaliczają się m.in.:

- strategię biznesowe firmy i klientów;
- modele biznesowe firmy i klientów;
- programy działań operacyjnych firmy i klientów;
- dane pracowników i klientów zgodnie z definicją zawartą w ustawie o ochronie danych osobowych i innych norm prawnych z tym związanych;
- dane o operacjach finansowych i dane finansowe, które nie zostały jeszcze opublikowane;
- informacje o pracach badawczo-rozwojowych, o działalności operacyjnej, wiedzy technologicznej i strategii inwestowania;
- informacje o realizowanych transakcjach.

§26

IDS przestrzega zasady wolnej i uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego

§27

Treść procedury podaje się do wiadomości pracowników w formie pisemnej i zobowiązuje się do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.

§28

Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem **1 stycznia 2017 r.**

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera

Załącznik Nr 2 – Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług doradczych

Załącznik Nr 3 – Wzór programu szkolenia

Załącznik Nr 4 – Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej

Załącznik Nr 5 – Procedura reklamacji

Załącznik Nr 6 – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

Załącznik Nr 7 – Wzór ankiety ewaluacyjnej