

Procedura realizacji usług szkoleniowo-doradczych na potrzeby Standardu Usług Szkoleniowych

1. Wstęp

§1

Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług szkoleniowo-doradczych i zostaje wprowadzona na potrzeby Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w ISS Projekt Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Słowackiego 24/61.

§2

ISS Projekt 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 ISS Projekt 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-szkoleniowych

§4

Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez ISS Projekt:

- 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 SUS 2.0,
- 6) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami SUS 2.0,
- 7) przeprowadzanie szkolenia,
- 8) podsumowanie i ewaluacja,
- 9) rozliczenie.

Po zakończonym procesie rekrutacji, a przed rozpoczęciem realizacji szkolenia pracownik ISS Projekt 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.



ISS Projekt Sp. z o.o.

Ul. Słowackiego 24/61, 35-060 Rzeszów

tel: 797 828 425, e-mail: biuro@issprojekt.pl NIP: 517 036 75 35

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

§5

Realizacja szkoleń zamkniętych prowadzonych przez ISS Projekt:

- 1) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- 2) określenie celów szkoleniowych,
- 3) wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami SUS 2.0,
- 4) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami SUS 2.0,
- 5) przeprowadzanie szkolenia,
- 6) podsumowanie i ewaluacja,
- 7) rozliczenie.

§6

Realizacja usług doradczych prowadzonych przez ISS Projekt:

- 1) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- 2) określenie celów usługi doradczej,
- 3) wybór kadry doradczej, w tym doradcy zgodnie z wymogami SUS 2.0,
- 4) wybór miejsca usługi doradczej oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami SUS 2.0,
- 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 ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu, w ramach którego realizowana jest usługa.

§7

Realizacja każdego szkolenia lub usługi doradczej prowadzonego przez ISS Projekt 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.

§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 *Program szkolenia*.

§8

Programy szkoleń realizowane przez ISS Projekt 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 oparte. Zapewniają utrwalanie efektów uczenia się poprzez wskazanie dodatkowych ćwiczeń i zadań do wykonywania po odbytym szkoleniu. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.

§10

ISS Projekt 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 ostatnim dniem szkolenia. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.

Na stronie internetowej issprojekt.pl na bieżąco zostają zamieszczone podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje.

§11

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

3. Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej oraz doradczej

§12

Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z ISS Projekt, 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.

§13

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 ISS Projekt spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- 1) ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych;
lub
- 2) dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;
lub



ISS Projekt Sp. z o.o.

Ul. Słowackiego 24/61, 35-060 Rzeszów

tel: 797 828 425, e-mail: biuro@issprojekt.pl NIP: 517 036 75 35

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

§14

ISS Projekt 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 SUS 2.0 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

§15

Oferowane przez ISS Projekt szkolenia i usługi doradcze odbywają się 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.

§16

ISS Projekt 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 oraz możliwe formy rekompensaty.

§17

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 ISS Projekt 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.

§18

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

§19

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



ISS Projekt Sp. z o.o.

Ul. Słowackiego 24/61, 35-060 Rzeszów

tel: 797 828 425, e-mail: biuro@issprojekt.pl NIP: 517 036 75 35

5. Zrządzanie jakością usług szkoleniowych

§20

ISS Projekt publikuje na stronie internetowej www.issprojekt.pl aktualny katalog oferowanych szkoleń i usług doradczych zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych i doradczych.

§21

Dokumentacja szkoleniowa oraz doradcza prowadzona przez ISS Projekt zawiera co najmniej: program szkolenia sporządzony w języku efektów, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem, pre-test, post-test 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*.

§22

ISS Projekt publikuje na www.issprojekt.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń.

§23

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

§24

Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 2 stycznia 2018 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



ISS Projekt Sp. z o.o.

Ul. Słowackiego 24/61, 35-060 Rzeszów

tel: 797 828 425, e-mail: biuro@issprojekt.pl NIP: 517 036 75 35