

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

Klaster Innowacji Społecznych

Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice —

I. Organizacja usług szkoleniowych

Realizujemy szkolenia zamknięte na zlecenie zamawiającego oraz [szkolenia otwarte – jeśli dotyczy].

Szkolenia otwarte: Związek oferty z potrzebami odbiorców jest uzasadniany odwołaniem do źródeł wykraczających poza opinię wewnętrzną, np. ogólnodostępne raporty (WUP, Bilans Kapitału Ludzkiego PARP, obserwatoria regionalne), analiza ofert w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, wyniki badań rynku lub ankiet. Instytucja kontaktuje się z **częścią** uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach (np. e-mail, krótka ankieta, notatka z rozmowy). Dokumentacja tego kontaktu jest przechowywana.

Etapy realizacji szkoleń zamkniętych: - badanie potrzeb szkoleniowych (wyniki są każdorazowo ujmowane w **notatce** lub raporcie zawierającym: informacje o uczestnikach, w tym wyjściowy poziom kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia; informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności pożądane rezultaty szkolenia i obszar ich stosowania; w projektach złożonych zaleca się uwzględnienie więcej niż jednej perspektywy, np. zamawiający i uczestnicy, a w miarę potrzeb – przełożeni, HR, klienci wewnętrzni), - określenie celów i zasad szkolenia, - rekrutacja / charakterystyka grupy docelowej, - wybór kadry szkoleniowej (wymagania: trener/ekspert – min. doświadczenie i wykształcenie zgodne z wymogami, patrz Procedura rekrutacji), - wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne, - przeprowadzanie szkolenia, - podsumowanie i ewaluacja, - przygotowanie raportu, - rozliczenie.

Uczestnicy szkoleń, po wcześniejszej konsultacji, otrzymują materiały zawierające treści zgodne z tematem świadczonej usługi. Wszelkie materiały są wykorzystywane zgodnie z prawem dotyczącym praw autorskich. Przed realizacją usługi opiekun klienta sprawdza dokumenty i materiały.

Oferowane materiały wspomagające kształcenie są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie. Klaster Innowacji Społecznych wykorzystuje różnorodne metody kształcenia dostosowane do specyfiki usługi i potrzeb klientów oraz adekwatnie do deklarowanych rezultatów, treści i specyfiki grupy.

Zgodnie ze standardami dążymy do podnoszenia jakości świadczonych usług na bieżąco. Analizujemy ankiety ewaluacyjne i na ich podstawie przygotowujemy raporty. Stosujemy procedurę oceny efektów uczenia się (badanie opinii uczestników, raporty ewaluacyjne). Raporty z oceny efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie oraz na życzenie zlecającej instytucji.

Klaster Innowacji Społecznych umożliwia uczestnikom **indywidualną informację zwrotną** o postępach w uczeniu się, np. w formie: krótkiej rozmowy lub konsultacji po zajęciach, maila z podsumowaniem postępów na życzenie, wpisu w raporcie dla zamawiającego (szkolenia zamknięte). Sposób i dostępność

tej formy są podawane uczestnikom (w materiałach informacyjnych, na stronie www lub w korespondencji).

II. Rola w realizacji usługi

- **Opiekun / Kierownik merytoryczny** – odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia (rzetelność treści, adekwatne metody). Funkcja może być pełniona przez osobę prowadzącą szkolenie.
- **Koordynator organizacyjny** – odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi.

Dla szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin role opiekuna merytorycznego i koordynatora organizacyjnego **nie są łączone** przez jedną osobę.

Każde szkolenie jest objęte nadzorem opiekuna merytorycznego. Wszyscy szkoleniowcy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń. Ocena kompetencji dokonywana jest na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata (CV, dyplomy, certyfikaty, zaświadczenia itp.).

III. Warunki pomieszczeń

Szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki. Koordynator organizacyjny lub opiekun merytoryczny przed każdym szkoleniem weryfikuje spełnienie wymagań (zalecane: checklist – Załącznik „Lista sprawdzająca salę szkoleniową” lub zapis w protokole realizacji).

- **Powierzchnia** – dostateczna dla liczby uczestników (min. ok. 2 m² na osobę przy pracy przy stolikach, z zachowaniem przejść i dostępu do wyjść).
- **Oświetlenie** – naturalne i/lub sztuczne zapewniające komfort pracy (brak oślnienia, równomierne oświetlenie stanowisk).
- **Temperatura i wentylacja** – ogrzewanie i wietrzenie zapewniające temperaturę i jakość powietrza odpowiednią do pracy grupowej.
- **Hałas** – pomieszczenie izolowane od uciążliwego hałasu z zewnątrz; warunki umożliwiające prowadzenie dyskusji i pracy w grupach.
- **Czystość** – sala i dostępne sanitariaty utrzymane w czystości przed i w trakcie zajęć.
- **Sanitariaty** – uczestnicy mają dostęp do toalet i umywalni w trakcie szkolenia.
- **Umeblowanie** – krzesła i stoły/stoliki umożliwiające notowanie i pracę w grupach; układ dostosowany do formy zajęć (wykład, warsztat, praca w podgrupach).

W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja zajęć w warunkach częściowo odbiegających od powyższych (np. zajęcia terenowe), o ile jest to uzasadnione celami i metodami szkolenia oraz zostało uzgodnione z zamawiającym/uczestnikami.

IV. Zasady harmonogramów

Przy opracowywaniu harmonogramów szkoleń i usług stosuje następujące zasady:

- **Moduł** – pojedynczy blok szkoleniowy nie przekracza **5 dni** roboczych.
- **Dzienny wymiar** – maksymalnie **8 godzin** zajęć dziennie.
- **Przerwy w trakcie zajęć:**
 - co najmniej **15 minut** przerwy na każde **2 godziny** zajęć;
 - przy zajęciach trwających **dłużej niż 6 godzin** – co najmniej **jedna przerwa 45 minut** (np. na posiłek).
- Harmonogramy uwzględniają potrzeby uczestników (dojazdy, obowiązki zawodowe/rodzinne, dostępność komunikacji).

Szczegóły przerw i godzin rozpoczęcia/zakończenia są podawane uczestnikom przed rozpoczęciem szkolenia (w korespondencji, na stronie www lub w materiałach informacyjnych).

V. Dostępność środków dydaktycznych

Przed rozpoczęciem szkolenia koordynator organizacyjny lub trener sprawdza dostępność poniższych środków (zalecane: checklist w protokole lub osobny formularz):

- **Flipchart i/lub tablica** (suchościeralna / kredowa) – do wizualizacji i pracy grupowej.
- **Komputer / laptop** z dostępem do prezentacji i materiałów.
- **Rzutnik / projektor i/lub ekran** – do prezentacji.
- **Dostęp do internetu** – tam, gdzie jest wymagany przez program (np. pokazy, materiały online).
- **Papier, materiały piśmiennicze** – dla uczestników (notatniki, flipcharty, pisaki itp.).
- **Materiały specjalistyczne** – wynikające z programu szkolenia (karty pracy, narzędzia, sprzęt branżowy itp.).

W przypadku szkoleń wyjazdowych lub w wynajmowanych salach ustala z wynajmującym listę zapewnianego wyposażenia i na tej podstawie uzupełnia ewentualne braki (np. własny rzutnik, flipchart).

VI. Organizacja, obsługa klienta i reklamacje

Klaster Innowacji Społecznych stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie/usługa nie spełniło oczekiwań odbiorców. W przypadku niezadowolenia uczestnik może złożyć skargę ustną do trenera lub koordynatora organizacyjnego; reklamacja formalna musi być sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji. Obowiązuje także procedura postępowania przy nieprzewidzianych trudnościach.

VII. Zarządzanie jakością i dokumentacja

Klaster Innowacji Społecznych publikuje na stronie internetowej aktualny katalog oferowanych szkoleń (informacje o programach nauczania, zrealizowanych projektach).

Dokumentacja świadczonych usług prowadzona przez Fundację dokumentująca przebieg kształcenia, zawiera co najmniej: **program szkolenia** (wymiar godzinowy i tematy), **listę obecności**, **protokół z egzaminu** (jeśli był przeprowadzony), **zaświadczenia** wydane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne, materiały przekazane uczestnikom.