

PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI USŁUG SZKOLENIOWYCH

I. WSTĘP

1. Niniejsza procedura określa warunki zapewniania jakości usług szkoleniowych świadczonych przez Fundację Klaster Innowacji Społecznych z siedzibą w Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice.
-

II. KOMPETENCJE I ROZWÓJ KADRY SZKOLENIOWEJ

1. Wszyscy trenerzy spełniają następujące warunki:
 - a) **kompetencje merytoryczne:**
 - o posiadają doświadczenie zawodowe i/lub
 - o posiadają wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń
 - b) **kompetencje społeczne i metodyczne dotyczące kształcenia dorosłych:**
 - o ukończył trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych i/lub
 - o dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej i/lub
 - o posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych
2. W czasie rekrutacji kadry szkoleniowej stosowane są analogiczne kryteria. W celu potwierdzenia kwalifikacji kandydat przedkłada CV oraz dokumenty potwierdzające kwalifikacje i doświadczenie (dyplomy, certyfikaty, referencje od klientów, zaświadczenia, itp.).
3. Trenerzy są zobowiązani do aktualizowania i podnoszenia swoich kompetencji merytorycznych i metodyczno-społecznych. Trenerzy biorą udział w co najmniej jednym programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji w ciągu każdego roku.
4. W ramach współpracy przy realizacji szkolenia trener zobowiązany jest minimum do:
 - o zapoznania się z wynikami analizy potrzeb szkoleniowych
 - o konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym przed i poszkoleniowych
 - o przygotowania programu zatwierdzonego przez Kierownika Merytorycznego
 - o opracowania materiałów szkoleniowych przygotowanych w sposób respektujący prawa autorskie
 - o przeprowadzenia szkolenia
 - o prowadzenia dokumentacji szkoleniowej
5. Klaster Innowacji Społecznych prowadzi bazę kadry merytorycznej.
6. Firma publikuje na stronie internetowej aktualne informacje o kadrze szkoleniowej.

7. Klaster Innowacji Społecznych prowadzi systematyczną ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z procesem kształcenia.
 8. Kadra szkoleniowa oceniana jest w ramach każdego realizowanego szkolenia (np. w ramach ankiet ewaluacyjnych). Wyniki i wnioski z ewaluacji przekazywane są trenerom i dyskutowane w ramach zespołu realizującego dany projekt szkoleniowy.
 9. Wyniki ewaluacji stanowią podstawę oceny kadry szkoleniowej.
 10. Nadzór nad pracą trenerów pełni Kierownik Merytoryczny.
 11. Kierownik Merytoryczny posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe lub min. 300 godzin praktyki w formie szkoleń/doradztwa oraz ukończone szkolenie z zakresu kompetencji trenerskich.
-

III. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ

1. Szkolenia projektowane są w oparciu o analizę potrzeb szkoleniowych.
 2. Metodyka projektowanych szkoleń uwzględnia specyfikę uczenia się uczestników oraz dynamikę procesu grupowego. W ramach szkoleń wykorzystywane są różnorodne angażujące uczestników warsztatowe metody kształcenia.
 3. Programy nauczania odnoszą się ściśle do celów sformułowanych na bazie identyfikacji potrzeb szkoleniowych. Każdy program szkoleniowy określa co najmniej: cel ogólny, cele szczegółowe w odniesieniu do wiedzy, umiejętności i postaw, poruszane zagadnienia tematyczne w powiązaniu ze stosowanymi metodami szkoleniowymi i czasem zaplanowanym na ich realizację.
 4. Programy, zawartość merytoryczna szkoleń i materiałów opracowywana jest na podstawie rzetelnych i aktualnych źródeł wiedzy.
 5. Przy projektowaniu szkoleń oraz w materiałach szkoleniowych standardowo uwzględniane są elementy wspierające utrwalanie efektów nauczania: rekomendacje i wskazówki dot. samokształcenia, zadania do wykonania po szkoleniu, konsultacje poszkoleniowe.
 6. Uczestnicy szkolenia otrzymują materiały szkoleniowe będące podsumowaniem treści szkolenia (forma papierowa lub nośnik elektroniczny). Materiały szkoleniowe zawierają odwołanie do źródeł wiedzy, na której zostały oparte (lista publikacji z podaniem tytułu i autora). W materiałach zamieszczane są rekomendacje dot. dalszego samokształcenia, minimum w formie listy polecanych publikacji.
-

IV. SYSTEM EWALUACJI SZKOLEŃ

1. Podstawę dla ewaluacji stanowią programy szkoleń precyzyjnie w mierzalny sposób formułujące cele, opisane w języku efektów kształcenia, co umożliwia ocenę skuteczności procesu edukacyjnego.
2. W celu zapewnienia wysokiej jakości szkoleń każdorazowo dokonywana jest ocena, minimum w formie przeprowadzenia badania ankietami ewaluacyjnymi.

3. Ankieta ewaluacyjną przygotowuje Kierownik Merytoryczny we współpracy z trenerem. Ankieta ewaluacyjna uwzględnia minimum: ocenę trenera, ocenę aspektów organizacyjnych.
 4. Ponadto, w zależności od oczekiwań Zamawiającego, stosowane są dodatkowe rozłożone w czasie metody ewaluacji (m.in. wywiad, testy wiedzy/kompetencji).
 5. Klaster Innowacji Społecznych każdorazowo przygotowuje protokół podsumowujący wyniki ewaluacji.
 6. Wyniki ewaluacji przekazywane są trenerowi prowadzącemu dane szkolenie i dyskutowane w ramach konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym w celu wdrożenia wniosków z ewaluacji i wypracowania rekomendacji dot. ulepszania programu/scenariusza, pracy trenera.
 7. Klaster Innowacji Społecznych publikuje na stronie internetowej informacje o działaniach prowadzonych w celu zapewnienia jakości szkoleń oraz wybrane opinie uczestników szkoleń i referencje instytucji.
-

V. PROCEDURY DZIAŁANIA DOTYCZĄCE NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI

1. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych trudności (krótco przed szkoleniem lub w trakcie), które utrudniają lub uniemożliwiają realizację szkolenia w przewidziany sposób, wszelkie działania są uzgadniane i podejmowane w toku trójstronnej komunikacji pomiędzy firmą realizującą szkolenie, Klientem i trenerem.
 2. Klaster Innowacji Społecznych stosuje następujące środki zapobiegania i reagowania:
 - kontakt telefoniczny z klientem/uczestnikami w celu bezzwłocznego poinformowania o sytuacji
 - jeżeli spóźnienie trenera nie przekroczy 1,5 godziny, a Klient/uczestnicy wyrażą zgodę – zajęcia odbywają się w danym terminie (przedłużane lub brakujące godziny realizowane innego dnia)
 - przełożenie zajęć na inny termin bez dodatkowych kosztów dla uczestników/Klienta
 - propozycja zmiany trenera na osobę o równorzędnych kwalifikacjach lub zmiany terminu szkolenia
 - zmiana zaplanowanych metod szkoleniowych/formy zajęć przy zachowaniu celów (decyzja zatwierdzana przez Kierownika Merytorycznego i w porozumieniu z klientami)
-

VI. PROCEDURA REKLAMACJI

1. Klient ma prawo złożyć reklamację w przypadku wykonania usługi niezgodnie z zapisami umowy/oferty.
2. Reklamacje można zgłosić najpóźniej w terminie do 7 dni od daty zakończenia szkolenia.
3. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej (list polecony, e-mail na adres szkolenia@klaster.org.pl). Treść zgłoszenia powinna zawierać: nazwę, termin szkolenia, dane klienta wraz z adresem, okoliczności uzasadniające reklamację.

4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni kalendarzowych od otrzymania kompletnego zgłoszenia, w oparciu o zapisy oferty i/lub umowy oraz regulaminu.
5. Decyzja jest przekazywana klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
6. Każda reklamacja podlega rejestracji i służy do corocznej oceny działania.