

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

WSTĘP

1. Niniejsza procedura określa warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez Sądecką Izbę Gospodarczą z siedzibą w Nowym Sączu, ul. Zielona 27.
2. Sądecka Izba Gospodarcza realizuje szkolenia otwarte w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych i zamówień publicznych.

OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Każde szkolenie objęte jest nadzorem Kierownika Merytorycznego odpowiedzialnego za merytoryczną jakość usług: rzetelność treści szkolenia oraz dobór adekwatnych do celów i specyfiki grupy metod edukacyjnych, a także nadzór nad identyfikacją potrzeb szkoleniowych; rezultatami szkolenia i procesem ewaluacji. Kierownik merytoryczny posiada wykształcenie adekwatne do tematu szkolenia, minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe lub min. 300 godzin praktyki w formie szkoleń/doradztwa z adekwatnego obszaru tematycznego.
2. Każde szkolenie objęte jest opieką Koordynatora ds. Organizacji, który jest odpowiedzialny za logistyczno-organizacyjną stronę szkolenia i kontakt z klientami/ uczestnikami szkoleń otwartych w tym zakresie.
3. W przypadku szkoleń trwających powyżej 16 godzin w/w role nie są łączone przez jedną osobę.
4. Trenerzy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji. Ponadto każdy trener spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków: a) ukończył trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych; lub b) dysponuje przyznaną przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; lub c) posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;
5. Każde szkolenie poprzedzone jest identyfikacją potrzeb szkoleniowych.
6. Przy opracowywaniu harmonogramów szkoleń uwzględniane są następujące zasady:
 - zapewnienia uczestnikom regularnych przerw w trakcie zajęć (min 15 min na 2 godziny zegarowe)
 - w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min 45 min - czas trwania jednego zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni; -jeden dzień szkoleniowy nie przekracza 8 godzin zegarowych łącznie z przerwami (chyba, że zajdą okoliczności uzasadniające jego przedłużenie) -harmonogramy uwzględniają szczególne potrzeby uczestników (np. stan zdrowia, obowiązki zawodowo-rodzinne, kwestie połączeń komunikacyjnych i czasu dojazdu)
7. Uczestnik szkolenia otrzymuje materiały wspomagające proces uczenia zawierające podsumowanie treści szkolenia, odwołujące się do źródeł wiedzy na których zostały one oparte.
8. W przypadku szkoleń gdzie za wynajem sal odpowiada Sądecka Izba Gospodarcza wybierane sale szkoleniowe spełniają odpowiednie standardy (wyznaczone w MSUES), które są szczegółowo określone w umowie z instytucją wynajmującą pomieszczenia. Warunki lokalowe, wyposażenie i lokalizacja sal szkoleniowych ma zapewnić uczestnikom warunki sprzyjające procesowi uczenia.
9. Podczas szkoleń mogą być wykorzystywane różnorodne angażujące metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych, np. tablice suchościeralne, tablice flipchart, kamera video, mikrofony i nagłośnienie, rzutnik, ekran, papier i przybory plastyczno-papiernicze dla uczestników.
10. Sądecka Izba Gospodarcza prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów szkolenia w różnych formach dostosowanych każdorazowo do specyfiki szkolenia/ uczestników: -rekomendacji i wskazówek dot. dalszego kształcenia -dodatkowych zadań i ćwiczeń do wykonania po szkoleniu - możliwości zdalnych konsultacji z trenerem po szkoleniu (w formie e-mail lub telefonów lub

doradztwa poszkoleniowego) – bądź dostępu do bazy wiedzy, tj. materiałów wspierających samodzielne kształcenie zamieszczonych na stronie internetowej

11. Sąddecka Izba Gospodarcza prowadzi dokumentację realizowanych szkoleń obejmującą m.in.: a) - identyfikację potrzeb szkoleniowych (notatka) - program szkolenia - listę obecności uczestników - podsumowanie z realizacji szkolenia w formie dziennika zajęć lub raportu poszkoleniowego trenerów (przebieg zajęć, uwagi trenerów dot. grupy/procesu/realizacji programu) -notatkę z podsumowaniem wyników ewaluacji b) fakultatywnie: -listy potwierdzające odbiór materiałów szkoleniowych - materiały szkoleniowe (wersja elektroniczna) -protokoły z egzaminów -wykaz wydanych certyfikatów, inne materiały

12. W przypadku szkoleń o czasie trwania powyżej 60 godzin Sąddecka Izba Gospodarcza zawiera z każdym uczestnikiem szkoleń otwartych/podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

13. Sąddecka Izba Gospodarcza posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców (postępowanie w sprawie reklamacji ujęte w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych).

14. Sąddecka Izba Gospodarcza posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenia szkolenia w wyznaczonym terminie (postępowanie ujęte w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych).

15. W przypadku szkoleń o czasie trwania powyżej 60 godzin Sąddecka Izba Gospodarcza zawiera z każdym uczestnikiem szkoleń otwartych/ podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

16. Sąddecka Izba Gospodarcza posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców (postępowanie w sprawie reklamacji ujęte w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych).

17. Sąddecka Izba Gospodarcza posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenie szkolenia w wyznaczonym terminie (postępowanie ujęte w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych).

SCHEMAT ORGANIZACJI SZKOLEŃ

Etap	Przebieg. Osoby odpowiedzialne.
Badanie rynku. Badanie potrzeb szkoleniowych.	Potrzeby szkoleniowe rynku diagnozowane są doraźnie na podstawie: badań własnych oraz dostępnych opracowań, raportów publikowanych przez wyspecjalizowane instytucje prowadzące badania rynku pracy i edukacji, danych statycznych, informacji od przedsiębiorców. Podsumowanie wyników diagnozy jest przechowywane w formie notatki. Na podstawie wniosków z badania rynku określone są wstępnie tematy/ cele szkoleń, które firma zamierza wprowadzić do swojej oferty.
Wybór kadry merytorycznej.	Dobór kadry, tj. kierownika merytorycznego i trenerów dokonywany jest zgodnie z kryteriami zawartymi w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych (spełnia wymagania MSUES). Za dobór kadry odpowiedzialny jest Dyrektor Biura Sąddeckiej Izby Gospodarczej.
Przygotowanie programu. Projektowanie szkolenia.	Za przygotowanie programu odpowiada trener i/lub Kierownik Merytoryczny. W przypadku gdy program opracowywany jest przez trenerów wymaga zatwierdzenia przez Kierownika Merytorycznego. Wszystkie programy opracowywane są według standardów zawartych w <i>Procedurze zapewnienia jakości szkoleń</i> .
Opracowanie materiałów	Za opracowanie materiałów szkoleniowych odpowiada trener.

szkoleniowych.	Materiały zatwierdzane są przez Kierownika Merytorycznego.
Promocja i rekrutacja uczestników.	Publikacja oferty na stronie internetowej. Oferta zawiera minimum: efekty nauczania, informacje do kogo skierowane jest szkolenie i o ew. wymaganiach wstępnych wobec poziomu zaawansowania kompetencji, czas trwania i formę kształcenia, zarys programu nauczania, tj. tematy wraz z ramami czasowymi, informacje o trenerze prowadzącym zajęcia. Przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych i za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku szkoleń powyżej 60 h podpisywane są umowy szkoleniowe. Osoba odpowiedzialna: Dyrektor Biura Sądeckiej Izby Gospodarczej, w przypadku szkoleń powyżej 16 h - Koordynator ds. organizacji.
Uzupełnienie badania potrzeb szkoleniowych - kontakt z min 30% uczestników zgłoszonych na dane szkolenie.	Kwestionariusz samooceny dot. wstępnego poziomu zaawansowania kompetencji i pytania dot. oczekiwań uczestników standardowo zawarte są w formularzu zgłoszeniowym, którego uzupełnienie jest warunkiem wpisu na listę szkoleniową. Dodatkowo, w niektórych przypadkach prowadzono jest wywiad telefoniczny z częścią/ całością uczestników szkolenia. Osoba nadzorująca: Kierownik merytoryczny.
Organizacja szkolenia	Organizacja szkolenia obejmuje: -przygotowanie harmonogramu, - przygotowanie dokumentacji szkoleniowej, -organizację sali szkoleniowej zgodnej ze standardami MSUES, -wydruk materiałów szkoleniowych; -organizację/ przygotowanie sprzętu i materiałów dydaktycznych; -przesyłanie lub potwierdzenie telefoniczne uczestnikom. Osoby odpowiedzialne: koordynator ds. organizacji, trener
Przeprowadzenie szkolenia i wsparcie poszkoleniowe	Przeprowadzenie szkolenia. Świadczenie wsparcia poszkoleniowego (głównie w formie konsultacji zdalnych). Osoba odpowiedzialna: trener
Ewaluacja	Przygotowanie narzędzi ewaluacji, np. ankiety i test - trener, Kierownik Merytoryczny Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego na szkoleniu - trener Przeprowadzenie innych form ewaluacji jeśli przewidziane - Kierownik Merytoryczny Kodowanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny. - Kierownik Merytoryczny