**PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH I DORADCZYCH**

**WSTĘP**

1. Niniejsza procedura określa warunki realizacji usług szkoleniowych i doradczych 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/DORADCZYCH**

1.Każde szkolenie objęte jest nadzorem Kierownika Merytorycznego, tak samo doradztwo 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 (doradztwa) i kontakt z klientami/ uczestnikami szkoleń (doradztwa) otwartych w tym zakresie.   
3. W przypadku szkoleń trwających powyżej 16 godzin w/w role nie są łączone przez jedną osobę.   
4. Trenerzy/doradcy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia/doradztwa 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/doradztwo poprzedzone jest identyfikacją potrzeb szkoleniowych/doradczych.   
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 i doradczych ma zapewnić uczestnikom warunki sprzyjające procesowi uczenia.   
9. Podczas szkoleń/doradztwa mogą być wykorzystywane różnorodne angażujące metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych/doradczych, np. tablice suchościeralne, tablice flipchart, kamera video, mikrofony i nagłośnienie, rzutnik, ekran, papier i przybory plastycznopapiernicze dla uczestników.   
10. Sądecka Izba Gospodarcza prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów szkolenia/doradztwa 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) – bądź dostępu do bazy wiedzy, tj. materiałów wspierających samodzielne kształcenie zamieszczonych na stronie internetowej   
11. Sądecka Izba Gospodarcza prowadzi dokumentację realizowanych szkoleń/doradztwa 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 Sądecka Izba Gospodarcza zawiera z każdym uczestnikiem szkoleń otwartych/podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.   
13. Sądecka 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/doradczych).   
14. Sądecka 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 Sądecka Izba Gospodarcza zawiera z każdym uczestnikiem szkoleń otwartych/ podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.   
16. Sądecka Izba Gospodarcza posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie/doradztwo nie spełniło oczekiwań odbiorców (postępowanie w sprawie reklamacji ujęte w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych).   
17. Sądecka Izba Gospodarcza posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenie szkolenia lub doradztwa w wyznaczonym terminie (postępowanie ujęte w Procedurze zapewnienia jakości usług szkoleniowych i doradczych).

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 określane 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 zapewniania jakości usług szkoleniowych (spełnia wymagania MSUES). Za dobór kadry odpowiedzialny jest Dyrektor Biura Sądeckiej 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 Procedurze zapewniania jakości szkoleń. |
| Opracowanie materiałów. | Za opracowanie materiałów szkoleniowych odpowiada trener. 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 |

SCHEMAT ORGANIZACJI DORADZTWA

|  |  |
| --- | --- |
| Etap. | Przebieg. Osoby odpowiedzialne. |
| Badanie rynku. Badanie potrzeb doradczych. | Potrzeby doradczych 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 określane są wstępnie tematy/cele doradztwa, które firma zamierza wprowadzić do swojej oferty. |
| Wybór doradcy. | Dobór kadry, tj. kierownika merytorycznego i doradcy dokonywany jest zgodnie z kryteriami zawartymi w Procedurze zapewniania jakości usług szkoleniowych (spełnia wymagania MSUES). Za dobór kadry odpowiedzialny jest Dyrektor Biura Sądeckiej Izby Gospodarczej. |
| Promocja i rekrutacja uczestników | Publikacja oferty na stronie internetowej. Instytucja kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług doradczych zarówno indywidualnych, jak i grupowych w celu określenia oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi doradczej do ich potrzeb. Osoba odpowiedzialna: Dyrektor Biura Sądeckiej Izby Gospodarczej, w przypadku szkoleń powyżej 16 h - Koordynator ds. organizacji. |
| Cele usługi | Instytucja uzgadnia z klientem cele usługi, które powinny być zrozumiałe i jasne dla klienta usługi oraz pozwala na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Osoba nadzorująca: Kierownik merytoryczny. |
| Programy i metody realizacji doradztwa | Instytucja określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i metod pracy. Osoby odpowiedzialne: koordynator ds. organizacji, trener |
| Przeprowadzenie doradcze i wsparcie po udzieleniu wsparcia doradczego. | Przeprowadzenie doradztwa. Świadczenie wsparcia po udzielonym doradztwie (głównie w formie konsultacji zdalnych). Osoba odpowiedzialna: doradca |
| Ewaluacja. | Przygotowanie narzędzi ewaluacji, np. ankiety doradca, Kierownik Merytoryczny. Za przeprowadzenie badania ewaluacyjnego odpowiedzialny jest doradca. Przeprowadzenie innych form ewaluacji jeśli przewidziane - Kierownik Merytoryczny Kodowanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny. - Kierownik |