**PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI USŁUG SZKOLENIOWYCH I DORADCZYCH**

**I. KOMPETENCJE I ROZWÓJ KADRY SZKOLENIOWEJ/DORADCZEJ**

1. Wszyscy trenerzy/doradcy SIG spełniają następujące warunki:
a) kompetencje merytoryczne: posiadają doświadczenie zawodowe i/lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń/doradztwa
b) kompetencje społeczne i metodyczne dotyczące kształcenia dorosłych: ukończył trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych; lub dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; lub posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;
2. W czasie rekrutacji kadry szkoleniowej/doradczej stosowane są analogiczne kryteria. W celu potwierdzenia kwalifikacji kandydat przedkłada CV oraz dokumenty potwierdzające kwalifikacje i doświadczenie (dyplomy, certyfikaty, referencje od klientów, zaświadczenia, etc.).
3. Trenerzy/doradcy SIG 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 doradztwa trener/doradca zobowiązany jest minimum do: zapoznania się z wynikami analizy potrzeb szkoleniowych, konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym przed i poszkoleniowych, przygotowania programu zatwierdzanego przez Kierownika Merytorycznego, opracowania materiałów szkoleniowych przygotowanych w sposób respektujący prawa autorskie, przeprowadzenia szkolenia/doradztwa, prowadzenia dokumentacji szkoleniowej/doradczej.
5. Sądecka Izba Gospodarcza prowadzi bazę kadry merytorycznej.
6. Firma publikuje na stronie internetowej aktualne informacje o kadrze szkoleniowej/doradczej.
7. Sądecka Izba Gospodarcza prowadzi systematyczną ocenę kadry szkoleniowej/doradczej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń/doradztwa oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z procesem kształcenia.
8. Kadra szkoleniowa/doradcza 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/doradczej.
10. Nadzór nad pracą trenerów/doradców pełni Kierownik merytoryczny.
11. Kierownik merytoryczny posiada wykształcenie adekwatne do tematyki szkolenia, minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe lub min 300 godzin praktyki w formie szkoleń/doradztwa z adekwatnego obszaru tematycznego oraz ukończone szkolenie z zakresu kompetencji trenerskich/doradczych.

**II. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ/DORADZTWA**
1. Szkolenia/doradztwo projektowane są w oparciu o analizę potrzeb szkoleniowych/doradczych.
2. Metodyka projektowanych szkoleń uwzględnia specyfikę uczenia się uczestników oraz dynamikę procesu grupowego. W ramach szkoleń/doradztwa wykorzystywane są różnorodne angażujące uczestników warsztatowe metody kształcenia.
3. Programy nauczania/doradztwa odnoszą się ściśle do celów sformułowanych na bazie identyfikacji potrzeb szkoleniowych/doradztwa. 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/doradztwa i materiałów opracowywana jest na podstawie rzetelnych i aktualnych źródeł wiedzy.
5. Przy projektowaniu szkoleń/doradztwa oraz w materiałach szkoleniowych/doradczych standardowo uwzględniane są elementy wspierające utrwalanie efektów nauczania: rekomendacje i wskazówki dot. samokształcenia, zadania do wykonania po szkoleniu, konsultacje poszkoleniowe.
6. Uczestnicy każdego szkolenia/doradztwa otrzymują materiały szkoleniowe będące podsumowaniem treści szkolenia/doradztwa (forma papierowa lub nośnik elektroniczny). Materiały szkoleniowe/doradcze zawierają odwołanie do źródeł wiedzy, na której zostały oparte w postaci listy publikacji z podaniem tytułu i autora. Dodatkowo w materiałach szkoleniowych/doradczych zamieszczane są rekomendacje dot. dalszego samokształcenia, minimum w formie listy polecanych publikacji.

**III. SYSTEM EWALUACJI SZKOLEŃ/DORADZTWA**1. Podstawę dla ewaluacji stanowią programy szkoleń/doradztwa precyzyjnie w mierzalny sposób formułujące cele, które są opisane w języku efektów kształcenia, co umożliwia ocenę skuteczności procesu edukacyjnego.
2. W celu zapewnienia wysokiej jakości szkoleń/doradztwa, każdorazowo dokonywana jest ocena, minimum w formie przeprowadzenia badania ankietami ewaluacyjnymi .
3. Ankieta ewaluacyjną przygotowuje Kierownik merytoryczny we współpracy z trenerem. Ankieta ewaluacyjna uwzględnia następujące obszary minimum: ocena trenera/doradcy, ocena aspektów organizacyjnych.
4. Ponadto, w zależności od oczekiwań Zamawiającego, stosowane są dodatkowe rozłożone w dłuższej perspektywie czasowej metody ewaluacji (m. in. wywiad, testy wiedzy/kompetencji)
5. Sądecka Izba Gospodarcza każdorazowo przygotowuje protokół podsumowujący wyniki ewaluacji. 6. Wyniki ewaluacji przekazywane są trenerowi/doradcy prowadzącemu dane szkolenie/doradztwo i dyskutowane w ramach konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym w celu wdrożenia wniosków z ewaluacji i wypracowania rekomendacji dot. ulepszania programu/scenariusza, pracy trenera, doradcy; itp.
7. Sądecka Izba Gospodarcza publikuje na stronie internetowej informacje o działaniach prowadzonych w celu zapewnienia jakości szkoleń/doradztwa oraz wybrane opinie uczestników szkoleń i referencje instytucji.

**IV. PROCEDURY DZIAŁANIA DOTYCZĄCE NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI**
1. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych trudności, które na krótko przed szkoleniem/doradztwem utrudniają lub w trakcie jego trwania uniemożliwiają zrealizowanie szkolenia w przewidziany wcześniej sposób, wszelkie działania są uzgadniane i podejmowane w toku trójstronnej komunikacji pomiędzy Sądecką Izbą Gospodarczą, Klientem i trenerem/doradcą.
2. W przypadkach losowych Sądecka Izba Gospodarcza stosuje następujące środki zapobiegania i reagowania:
-kontakt telefoniczny z klientem/uczestnikami szkoleń lub doradcy w celu bezzwłocznego poinformowania o sytuacji
-jeżeli spóźnienie trenera nie przekroczy 1,5 godziny, a Klient/uczestnicy wyrażą na to zgodę, zajęcia odbywają się w danym terminie (są przedłużane, lub brakujące godziny są (realizowane innego dnia) -przełożenie zajęć na inny termin bez dodatkowych kosztów dla uczestników/ Klienta
-kontakt z klientem – propozycja zmiany trenera na osobę o równorzędnych kwalifikacjach lub zmiany terminu szkolenia
-przełożenie szkolenia/doradczych na inny termin,
- zmiana zaplanowanych metod szkoleniowych/ formy zajęć przy zachowaniu celów (decyzja zatwierdzana przez Kierownika Merytorycznego i podejmowana w porozumieniu z klientami)

**V. 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 biuro@sig.org.pl) Treść zgłoszenia powinna zawierać: nazwę, termin szkolenia/doradztwa, dane klienta wraz z adresem, okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w oparciu o zapisy zawarte w ofercie i/lub umowie oraz regulaminie. Decyzja jest przekazana klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
5. Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do corocznej oceny działania.