



Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES)

Wersja 2.0



Podstawowe definicje

Usługa edukacyjno – szkoleniowa – oznacza usługę obejmującą różnorodne formy uczenia, mającą na celu nabycie, utrzymanie potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych osób dorosłych, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji lub pozwalającą na ich rozwój, zmierzającą do jasno wyznaczonych celów rozwojowych i realizowaną zgodnie z przygotowanym wcześniej programem (np. szkolenie, warsztat) planem, kontraktem, scenariuszem (np. doradztwo w tym zawodowe, coaching, mentoring, walidacja).

Poszczególne wskaźniki odnoszą się do następujących usług:

- **(oznaczony literą S) szkoleniowej** mającą na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji, o której mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2016 r. poz. 64 i 1010), w sposób określony w tej ustawie lub pozwalające na jego rozwój

lub

- **(oznaczony literą D) doradczej** - mającą na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub które pozwalają na jego rozwój.

UWAGA! Wskaźniki, które pozostają niezmienione w stosunku do wersji MSUES 1.0 oraz dotyczą wyłącznie szkoleń, posiadają literę S. W standardach w wersji 2.0 dodano nowe wskaźniki specyficzne dla innych niż szkolenia usług (oznaczono literką D). Część wskaźników dotyczących szkoleń zmodyfikowano o parametry dla innych niż szkolenia usług rozwojowych (oznaczono S+D).

Instytucja świadcząca usługi edukacyjno - szkoleniowe- publiczne i niepubliczne podmioty realizujące usługi szkolenia i usługi doradcze, oraz prowadzące na podstawie odrębnych przepisów edukację pozaszkolną, skierowaną do osób dorosłych.

Doradztwo zawodowe: pomoc klientowi w podejmowaniu racjonalnych decyzji edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych oraz w zarządzaniu rozwojem edukacyjno - zawodowym.

Coaching: rozwój klienta poprzez realizowanie celów jakie sobie stawia. Istotą coachingu jest wspieranie klientów w procesie osiągania pożądanego celu, poprzez prowokujące do refleksji spotkania, pobudzające kreatywność i ukierunkowane na praktykę (użyteczność).

Mentoring: odkrywanie i rozwijanie potencjału ucznia w ciągłym wsparciu i rozwoju, który jest nakierowany na zlikwidowanie blokad zidentyfikowanych przez mentee, zapewnia jednak okazję do uczenia i rozwoju dla obu stron. Mentee, dzięki pracy z mentorem poznaje swoje mocne strony, rozwija samoświadomość oraz dąży do realizacji własnego potencjału.

Facylitacja: proces, w którym facylitator, zwiększa efektywność pracy grupy w realizacji zamierzonych celów.

Moderowanie: to proces, w którym moderator kieruje dyskusją, czuwa nad jej właściwym przebiegiem.

Walidacja: sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.

Wskaźniki spełnienia standardu	
Standard	<p>Poziom spełnienia standardu:</p> <p>O – wskaźniki poziomu oczekiwanego, świadczącego o wysokiej jakości usług P – wskaźniki poziomu wykraczającego ponad standard</p> <p>Usługi, których dotyczą poszczególne wskaźniki:</p> <p>S – usługa szkoleniowa D - usługa doradcza S+D – usługa szkoleniowa i doradcza</p>
I. Standardy dotyczące usługi	
<p>1. Cele i zakres usług są dostosowane do potrzeb uczestników</p>	<p>O</p> <p>1.1. S Kadra zarządzająca instytucją szkoleniową potrafi wskazać związek pomiędzy ofertą szkoleń otwartych a potrzebami i oczekiwaniami potencjalnych odbiorców, odwołując się do wykraczających poza własną opinię źródeł wiedzy (np. własne badania rynku, ogólnodostępne raporty i publikacje).</p> <p>1.2. S Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzone badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia; ▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanego rezultatu szkolenia i obszaru ich stosowania. <p>1.3. S Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.</p> <p>1.4. S W szkoleniach otwartych o czasie trwania wynoszącym 60 lub więcej godzin szkoleniowych instytucja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.</p> <p>1.5. D Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję usług poprzedzona jest analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też w umowie zawierającej co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi, ▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanego efektu usługi i obszaru ich stosowania. <p>1.6. D Instytucja kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy).</p> <p>1.7. D Instytucja uzgadnia z klientem cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla klienta usługi oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Instytucja posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję z klientem, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).</p> <p>P</p> <p>1.8. S Instytucja szkoleniowa stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników.</p>

		<p>1.9. S Instytucja szkoleniowa kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania.</p> <p>1.10. S Analiza potrzeb dla wszystkich oferowanych przez instytucję szkoleń zamkniętych obejmuje gromadzenie informacji pochodzących z co najmniej trzech różnych perspektyw wybranych spośród wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ bezpośredni przełożeni uczestników, ▪ współpracownicy lub podwładni uczestników, ▪ pracownicy odpowiedzialni w organizacji klienta za rozwój i szkolenia, ▪ członkowie zarządu lub wyższej kadry kierowniczej, ▪ klienci wewnętrzni i zewnętrzni inni interesariusze zainteresowani efektami pracy uczestników.
<p>2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się</p>	<p>O</p>	<p>2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika, ▪ cele są sformułowane w sposób mierzalny.
	<p>P</p>	<p>2.2 S Instytucja przyznaje wszystkim uczestnikom zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p> <p>2.3 S Instytucja umożliwia uczestnikom wybranych szkoleń potwierdzanie efektów uczenia się w procedurze zgodnej z wymogami Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p>
<p>3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie</p>	<p>O</p>	<p>3.1 S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.</p> <p>3.2 S Oferowane przez instytucję materiały wspomagające kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.</p> <p>3.3 S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.</p> <p>3.4 S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.</p> <p>3.5 D Instytucja określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te są dokumentowane (np. korespondencja z klientem, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).</p>
	<p>P</p>	
<p>4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się</p>	<p>O</p>	<p>4.1. S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia, ▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, ▪ spotkania i sesje poszkoleniowe, ▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrami szkoleniową, ▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne, ▪ uzupełniające lekcje e-learningowe, ▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.

		<p>4.2. D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indywidualny Plan Rozwoju, ▪ Indywidualny Plan Działania, ▪ kontakt do osoby świadczącej usługę, ▪ materiały pomocne w dalszym rozwoju.
	P	<p>4.3. S Instytucja umożliwia wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się.</p> <p>4.4. S Instytucja oferuje uczestnikom swoich szkoleń min. dwie różne formy wsparcia we wdrażaniu zdobytej wiedzy i umiejętności, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, ▪ spotkania i sesje poszkoleniowe, ▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową, ▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne, ▪ uzupełniające lekcje e-learningowe, ▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie. <p>4.5. S Instytucja realizuje rocznie przynajmniej jeden projekt szkoleniowy dla organizacji, który uwzględnia rozbudowane działania wspierające utrwalanie zmian po zakończeniu szkolenia.</p>
5. Instytucja systematycznie bada rezultaty realizowanych usług	O	<p>5.1 S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.</p> <p>5.2 S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.</p> <p>5.3 S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.</p> <p>5.4 D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.</p> <p>5.5 D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej.</p> <p>5.6 D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informację o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.</p>
	P	<p>5.7 S Instytucja stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia.</p> <p>5.8 S Instytucja prowadzi i publikuje coroczne wyniki badań długofalowych rezultatów uczenia, obejmujące analizę zmian w sytuacji i zachowaniach uczestników po upływie min. 3 miesięcy od zakończenia wybranego do badań szkolenia.</p>

II. Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry		
6. Instytucja dysponuje kadrami odpowiedzialnymi za merytoryczną jakość usług	O	<p>6.1 S+D Każda z oferowanych przez instytucję usług jest objęta nadzorem kierownika/opiekuna merytorycznego: osoby zatrudnionej lub stale współpracującej z instytucją i odpowiedzialnej za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą daną usługę.</p> <p>6.2 S+D Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług (szkoleń, doradztwa, mentoringu) LUB zrealizowała w tym zakresie odpowiednio 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji oraz ▪ dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.
	P	6.3 S+D Do pracującej na rzecz instytucji kadry należy co najmniej 5 osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę lub deklarujących stałą współpracę i realizujących na zlecenie tej instytucji co najmniej 60 godzin rocznie.
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usług	O	7.1 S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie czy też kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.
	P	<p>7.2 S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej dysponuje wykształceniem i doświadczeniem na poziomie eksperckim tj. w obrębie dziedziny, której dotyczą świadczone usługi spełnia łącznie trzy z wymienionych poniżej kryteriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ min. 5-letnie doświadczenie zawodowe (w tym doświadczenie związane z nauczaniem lub doradztwem), ▪ min. 500 godzin zrealizowanych szkoleń, ▪ udokumentowane, zaawansowane wykształcenie (np. specjalistyczne kursy lub studia podyplomowe, tytuł naukowy, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia), ▪ dorobek w tworzeniu autorskich rozwiązań i treści lub kierowaniu pracami merytorycznymi (np. publikacje, badania, autorstwo dokumentów strategicznych, doradztwo dla organizacji, kierownictwo merytoryczne projektów).
8. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług	O	<p>8.1 S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:</p> <p>8.1.1 Kadra szkoleniowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania; ▪ dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; ▪ posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych; ▪ posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi

	<p>kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.</p> <p>8.1.2 Doradca zawodowy</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego; <p>lub</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ukończył studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego - edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego. <p>8.1.3 Coach - ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów.</p> <p>8.1.4 Mentor - posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5 letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora</p> <p>8.1.5 Doradca</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie, <p>lub</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym. <p>8.1.6 Facylitator i moderator - posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji lub technik pracy z grupą.</p> <p>P 8.2 S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej ukończyła zaawansowany kurs lub kursy przygotowujące do kształcenia dorosłych, tj. kurs lub kursy trwające łącznie min. 150 godzin szkoleniowych i służące rozwojowi kompetencji wymienionych w punkcie 9.1. oraz poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ diagnoza potrzeb szkoleniowych ▪ ewaluacja efektów uczenia ▪ rozumienie poznawczych, motywacyjnych i emocjonalnych uwarunkowań skuteczności uczenia dorosłych ▪ rozumienie i oddziaływanie na dynamikę funkcjonowania małych grup społecznych ▪ radzenie sobie w trudnych sytuacjach szkoleniowych ▪ lub dysponuje przyznaniem przez inną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie ww. kompetencji. <p>8.3 S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej posiada certyfikaty potwierdzające kompetencje w zakresie kształcenia dorosłych, uzyskane w procesie spełniającym następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ jasno określony zestaw diagnozowanych kompetencji, odpowiadający w przybliżeniu kompetencjom wymienionym w punktach 8.1.1 ▪ różnorodne metody oceny pozwalające na wieloaspektową diagnozę kompetencji ▪ niezależność instytucji przyznającej certyfikat od instytucji zatrudniającej certyfikowaną osobę <p>8.4 D Moderator posiada wiedzę, kompetencje, kwalifikacje lub doświadczenie w dziedzinie, w której świadczy usługi.</p>
--	---

9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	O	9.1 S+D Każdy z członków kadry bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16 godzin w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe.
	P	9.2 S+D Instytucja wdrożyła systemowe rozwiązania dotyczące doskonalenia kompetencji własnej kadry (np. indywidualne plany rozwoju i szkoleń, cykle szkoleń wewnętrznych, programy mentoringowe, superwizja).
10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	O	10.1 D Kadra instytucji aktywnie uczestniczy w różnych formach "networkingu" i wymiany doświadczeń w sposób adekwatny do jej potencjału i specyfiki branży (np. wystąpienia na forach, członkostwo w stowarzyszeniach, prowadzenie bloga publikowanie artykułów, popularyzacja poprzez media, udział w programach w zakresie odpowiedzialności społecznej).
	P	10.2 S+D Ponad połowa członków kadry należy organizacji działającej na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk.
		10.3 S+D Członkowie kadry uczestniczyli w ciągu ostatnich 12 miesięcy łącznie co najmniej trzech wydarzeniach (np. konferencje, warsztaty, seminaria, wizyty studyjne) służących realizacji celów wymienionych w punkcie 10.2.
	10.4 S+D Członkowie kadry przygotowali w ciągu ostatnich 12 miesięcy co najmniej jedną publikację lub wystąpienie konferencyjne służące celom wymienionym w punkcie 10.2.	

III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta		
11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi	O	<p>11.1 S+D Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi, ▪ koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi. <p>W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</p>
	P	
12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	O	<p>12.1. S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, ▪ komfortowa temperatura powietrza, ▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, ▪ utrzymanie w czystości, ▪ dostęp do zaplecza sanitarnego, ▪ meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia. <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenie terenowe).</i></p> <p>12.2. D Miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy gdy jest to potrzebne na zachowanie poufności rozmowy "w cztery oczy". W przypadku usługi grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa spełnia poniższe warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, ▪ komfortowa temperatura powietrza, ▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, ▪ utrzymanie w czystości, ▪ dostęp do zaplecza sanitarnego, ▪ meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi. <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i></p>
	P	<p>12.3. S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo (podjazdy, windy, toalety, sala szkoleniowa).</p> <p>12.4. S Oferowane przez instytucję szkolenia są zorganizowane w miejscach zapewniających uczestnikom:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ napoje i poczęstunek w trakcie przerw, ▪ znajdującą się poza salą szkoleniową przestrzeń do odpoczynku w trakcie przerw, ▪ dostęp do Internetu i urządzeń biurowych (np. kserokopiarka, faks, drukarka).

13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	O	<p>13.1. S+D Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni, ▪ czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia, ▪ w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe, ▪ w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut. <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i></p> <p>13.2. D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 min.</p>
	P	
14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi i materiałami wspierającymi realizację usługi	O	<p>14.1. S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ flipcharta lub tablicy, ▪ komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, internetu, ▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników, ▪ innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne). <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod.</i></p>
	P	
15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	O	<p>15.1 S+D Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.</p> <p>15.2 S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.</p>
	P	

IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług		
16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	O	16.1 S+D Instytucja publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.
	P	
17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	O	17.1 S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: efekty uczenia, <ul style="list-style-type: none"> ▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników, ▪ czas trwania i formę kształcenia, ▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi. 17.2 S+D Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach. 17.3 D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach, ramowym programie oraz harmonogramie usługi. 17.4 S+D W wypadku usług projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1.S i 17.2 S+D. 17.3 D, są przekazywane zleceniodawcy przed rozpoczęciem usługi.
	P	
18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług	O	18.1. S+D Instytucja prowadzi ocenę kadry w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki realizowanych usług a w przypadku usług mających cele edukacyjne/rozwojowe kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych (w przypadku doradztwa edukacyjno - zawodowego dzieci i młodzieży). Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona. 18.2. S+D Instytucja wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń i oceny rezultatów pozostałych usług w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów. 18.3. S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> ▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć), ▪ listę lub listy obecności, ▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony, ▪ zaświadczenia wydane uczestnikom. 18.4. D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług rejestrując co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> ▪ uczestników usługi, ▪ zaświadczenia, o ile są wydawane, ▪ plan/program o ile był sporządzony.
	P	

19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usług	O	19.1. S+D Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych usług.
	P	19.2. S+D Instytucja działa na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk wewnątrz branży.
20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje	O	20.1 S W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów. 20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.
	P	



Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia

pl. Na Stawach 1, 30-107 Kraków
pok. 414, IV piętro
tel. 12 61 98 452
e-mail: jakosc@wup-krakow.pl
www.pociagdokariery.pl