

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

Spółdzielnia Socjalna Zielone Śląskie

ul. Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice | www.zieloneslaskie.pl

I. WSTĘP I ZAKRES

Niniejsza procedura określa warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez Spółdzielnię Socjalną Zielone Śląskie. Procedura stanowi spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Realizujemy warsztaty i szkolenia zamknięte na zlecenie zamawiającego (szkoły, placówki, instytucje) oraz w ramach projektów grantowych (FIO, ACF, Erasmus+ itd.).

II. ORGANIZACJA USŁUG SZKOLENIOWYCH

Związek oferty z potrzebami

Związek oferty szkoleń z potrzebami i oczekiwaniami potencjalnych odbiorców jest uzasadniany odwołaniem do źródeł wykraczających poza własną opinię: wnioski projektowe, raporty o świadomości ekologicznej, założenia Nowego Zielonego Ładu, ogólnodostępne publikacje, kontakt ze szkołami i placówkami.

Kontakt przed szkoleniem

Spółdzielnia kontaktuje się z zamawiającym i/lub uczestnikami przed rozpoczęciem warsztatu i zbiera uzupełniające informacje o potrzebach (e-mail, ankieta, notatka z rozmowy). Dokumentacja kontaktu przechowywana jest w teczce szkolenia.

Etapy realizacji szkoleń zamkniętych

1. **Badanie potrzeb szkoleniowych** – wyniki w notatce lub raporcie zawierającej: informacje o uczestnikach (w tym wyjściowy poziom kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia), informacje o oczekiwaniach zamawiającego (pożądane rezultaty i obszar stosowania).
2. **Określenie celów i zasad szkolenia** – cele w formie efektów uczenia, mierzalne. Cele konkretne (specific), mierzalne (measurable), ambitne lecz realistyczne (ambitious, realistic), z ramami czasowymi (timed) – kryteria SMART. Wzór: **cel główny** (np. „Przygotowanie uczestników do X”) + **cele szczegółowe** (uczestnicy: zrozumieją..., poznają..., nauczą się..., wzmocnią...).
3. **Charakterystyka grupy docelowej** – rekrutacja lub określenie odbiorców.
4. **Wybór kadry szkoleniowej** – wymagania zgodne z Procedurą rekrutacji.
5. **Wybór miejsca** (sala lub teren – patrz sekcja III) oraz przygotowanie (lista sprawdzająca).
6. **Przeprowadzenie szkolenia** – zgodnie z programem i harmonogramem.
7. **Podsumowanie i ewaluacja** – procedura oceny efektów uczenia.
8. **Przygotowanie raportu** – raport z ewaluacji dla kadry i zlecniodawcy.
9. **Rozliczenie** – dokumentacja i archiwizacja.

Materiały szkoleniowe

- Uczestnicy otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia, listę literatury/odsyłaczy oraz rekomendacje dalszej lektury.
- Materiały wspomagające kształcenie wykorzystywane są z respektowaniem praw autorskich (przywołanie autora i źródła).
- Opiekun merytoryczny odpowiada za eliminację treści pseudonaukowych w materiałach.
- Przed realizacją opiekun merytoryczny sprawdza dokumenty i materiały.

Metody kształcenia

- Różnorodne, angażujące metody dostosowane do specyfiki edukacji ekologicznej i sytuacji uczących się osób dorosłych.
- Stosowane metody adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.
- **Mapowanie metod do typu celu:** cele dotyczące wiedzy → instruktaże, dyskusje, studium przypadku; cele dotyczące umiejętności → ćwiczenia, demonstracje, informacja zwrotna; cele dotyczące postaw → doświadczenia, dyskusje.
- **Katalog metod** stosowanych m.in. przez ZS: dyskusja, studium przypadku, ćwiczenie laboratoryjne, ćwiczenie treningowe, odgrywanie ról, demonstracja, zespołowe wypracowanie rozwiązań – oraz warsztaty, zajęcia terenowe, design thinking.
- Przykłady: warsztaty, zajęcia terenowe, design thinking, ćwiczenia praktyczne, dyskusje.

Wsparcie w utrwalaniu efektów

Uczestnicy otrzymują co najmniej jedną formę wsparcia: rekomendacje działań ekologicznych, materiały do samodzielnej pracy, scenariusze do wykorzystania w placówce, kontakt do trenera, wskazówki dotyczące samokształcenia. Dodatkowo można uwzględnić: informacje o kolejnych krokach na ścieżce kształcenia, zestawienie literatury przedmiotu, informacje o możliwości certyfikacji/walidacji, sesję planowania dalszego rozwoju na zakończenie, ćwiczenia wdrożeniowe w naturalnych warunkach, opracowanie rozwiązania problemu – oraz spotkania poszkoleniowe jako formę ewaluacji i wsparcia wdrożenia.

III. ROLA W REALIZACJI USŁUGI

Procedura definiuje role przypisane do czynności realizacji usługi:

- **Opiekun merytoryczny (kierownik merytoryczny)** – odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia: rzetelność treści, adekwatność metod pracy, nadzór nad identyfikacją potrzeb i procesem ewaluacji. Funkcja może być pełniona przez osobę prowadzącą szkolenie. Każda usługa objęta jest nadzorem opiekuna merytorycznego.
- **Koordynator organizacyjny** – odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem/uczestnikami i organizację usługi (logistyka, sala, materiały, harmonogram).

Wymóg MSUES: Dla szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin role opiekuna merytorycznego i koordynatora organizacyjnego **nie są łączone** przez jedną osobę.

Każde szkolenie objęte jest nadzorem opiekuna merytorycznego. Trenerzy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu (edukacja ekologiczna). Ocena kompetencji – na podstawie CV, dyplomów, certyfikatów, zaświadczeń (Procedura rekrutacji, Procedura zapewniania jakości).

IV. WARUNKI POMIESZCZEŃ i zajęć terenowych

Szkolenia w sali: Odbývają się w pomieszczeniach spełniających wymagania. Koordynator lub opiekun przed szkoleniem weryfikuje spełnienie (checklist – Lista sprawdzająca salę szkoleniową lub zapis w protokole).

- **Powierzchnia** – min. ok. 2 m² na osobę przy pracy przy stolikach.
- **Oświetlenie** – naturalne i/lub sztuczne, komfort pracy.
- **Temperatura i wentylacja** – odpowiednia do pracy grupowej.
- **Hałas** – izolacja od uciążliwego hałasu.
- **Czystość** – sala i sanitariaty w czystości.
- **Sanitariaty** – dostęp do toalet i umywalni.
- **Umeblowanie** – krzesła, stoły umożliwiające notowanie i pracę w grupach.
- **Dostępność dla osób niepełnosprawnych** – gdy sala/teren nie spełnia wymagań dostępności, uzasadnienie odnotowuje się w dokumentacji (protokół, checklist).

Zajęcia terenowe (ekopatrole, wyjścia przyrodnicze): W uzasadnionych przypadkach warsztaty odbywają się w terenie. Odstępstwa od wymagań sali są opisane w procedurze i uzgodnione z zamawiającym. Stosuje się checklist alternatywny (warunki bezpieczeństwa, dostępność środków, pogoda). W przypadku złej pogody stosuje się Procedurę nieprzewidzianych trudności (przełożenie, zmiana formy).

V. ZASADY HARMONOGRAMÓW

Harmonogramy spełniają wymagania higieny pracy umysłowej i komfortu uczestników:

- **Moduł/zjazd** – czas trwania jednego modułu nie przekracza **5 następujących po sobie dni**.
- **Dzienny wymiar** – zajęcia łącznie z przerwami nie przekraczają **8 godzin zegarowych** w ciągu jednego dnia.
- **Przerwy:**
 - regularne przerwy w ilości **nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe**;
 - przy zajęciach **trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych** – co najmniej **jedna przerwa 45 minut**.
- **Szczegółne potrzeby uczestników** – harmonogramy uwzględniają m.in. obowiązki zawodowo-rodzinne, kwestie połączeń komunikacyjnych i czasu dojazdu (w miarę możliwości).

Dopuszczalne odstępstwa – o ile uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod (np. ćwiczenia terenowe).

VI. DOSTĘPNOŚĆ ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH

Przed rozpoczęciem koordynator lub trener sprawdza dostępność (checklist w protokole):

- **Flipchart / tablica** – do pracy grupowej.
- **Komputer / laptop, rzutnik** – do prezentacji.
- **Dostęp do internetu** – gdy wymagany.
- **Papier, materiały piśmiennicze** – dla uczestników.
- **Materiały specjalistyczne** – wynikające z programu (np. sprzęt do zajęć ekologicznych).

Przy zajęciach terenowych – środki adekwatne do formy (np. sprzęt ochrony, materiały do obserwacji).

VII. ORGANIZACJA, OBSŁUGA KLIENTA I REKLAMACJE

Spółdzielnia stosuje Procedurę reklamacji oraz Procedurę postępowania przy nieprzewidzianych trudnościach.

VIII. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ I DOKUMENTACJA

Katalog szkoleń: Spółdzielnia publikuje na stronie www.zieloneslaskie.pl aktualny katalog oferowanych warsztatów i szkoleń zawierający: efekty uczenia, wstępne wymagania wobec uczestników, czas trwania i formę kształcenia, zarys programu nauczania (nazwy tematów z ramami czasowymi).

Dokumentacja przebiegu kształcenia zawiera co najmniej: - program szkolenia (wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć), - listę lub listy obecności, - protokół z egzaminu (o ile został przeprowadzony), - zaświadczenia wydane uczestnikom, - ankiety ewaluacyjne (lub zestawienie wyników), - materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, - notatkę z identyfikacji potrzeb szkoleniowych (o ile dotyczy).

Dokumentacja przechowywana w teczkach szkoleń; okres archiwizacji zgodnie z polityką archiwizacji i wymogami audytu MSUES.