

PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI USŁUG SZKOLENIOWYCH

Spółdzielnia Socjalna Zielone Śląskie

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

I. WSTĘP

1. Niniejsza procedura określa warunki zapewniania jakości usług szkoleniowych świadczonych przez Spółdzielnię Socjalną Zielone Śląskie z siedzibą w Gliwicach.
2. Procedura wdraża wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń w odniesieniu do zakładanych celów.
3. Treść procedury podaje się do wiadomości pracownikom w formie pisemnej; pracownicy zobowiązują się do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.

II. KOMPETENCJE I ROZWÓJ KADRY SZKOLENIOWEJ

1. Wszyscy trenerzy spełniają następujące warunki:
 - a) **kompetencje merytoryczne:**
 - o posiadają doświadczenie zawodowe odpowiednie do zakresu (edukacja ekologiczna, warsztaty, ekowolontariat) **lub**
 - o posiadają wykształcenie odpowiednie do tematyki prowadzonych szkoleń
 - b) **kompetencje społeczne i metodyczne – kształcenie dorosłych:**
 - o ukończył kurs min. 60h dydaktyczny / przygotowujący do kształcenia dorosłych **lub**
 - o dysponuje certyfikatem potwierdzającym kompetencje zbliżone do ww. **lub**
 - o posiada 750h doświadczenia w edukacji osób dorosłych
2. W rekrutacji stosowane są analogiczne kryteria (Procedura rekrutacji trenerów). Kandydat przedkłada CV oraz dokumenty potwierdzające kwalifikacje (dyplomy, certyfikaty, zaświadczenia).
3. Trenerzy uczestniczą w co najmniej jednym programie edukacyjnym trwającym min. 16h rocznie (szkolenia, konferencje, projekty Erasmus+ itp.).
4. Trener przy realizacji warsztatu zobowiązany jest minimum do:
 - o zapoznania się z wynikami analizy potrzeb,
 - o konsultacji z opiekunem merytorycznym przed i po szkoleniu,
 - o przygotowania programu zatwierdzonego przez opiekuna,
 - o opracowania materiałów respektujących prawa autorskie,
 - o przeprowadzenia szkolenia,
 - o prowadzenia dokumentacji.
5. Spółdzielnia prowadzi bazę kadry merytorycznej.
6. Spółdzielnia publikuje na stronie www.zieloneslaskie.pl aktualne informacje o kadrze.

7. Prowadzona jest systematyczna ocena kadry – uwzględniająca wiedzę teoretyczną i praktyczną oraz kompetencje społeczne i metodyczne. Kadra oceniana jest w ramach każdego szkolenia (ankiety ewaluacyjne). Wyniki przekazywane są trenerom i dyskutowane w zespole.
8. Wyniki ewaluacji stanowią podstawę oceny kadry.
9. Nadzór nad pracą trenerów pełni opiekun merytoryczny.
10. Opiekun merytoryczny posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe lub min. 300 godzin praktyki w formie szkoleń oraz wykształcenie odpowiednie do tematyki (edukacja ekologiczna).

Opcjonalnie – systemowe rozwiązania dla kadry: Spółdzielnia może stosować m.in. indywidualne plany rozwoju, cykle szkoleń wewnętrznych, superwizję – w zależności od wielkości zespołu i potrzeb.

III. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ

1. **Analiza potrzeb** – Szkolenia projektowane są w oparciu o analizę potrzeb (wnioski projektowe, kontakt z zamawiającym, ankieta 1.2). Metodyka uwzględnia specyfikę uczenia się uczestników oraz dynamikę procesu grupowego.
2. **Metody kształcenia** – Wykorzystywane są różnorodne, angażujące metody warsztatowe dostosowane do specyfiki grupy i formy zajęć (warsztat, teren, design thinking). Metody adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy. Opiekun merytoryczny ocenia adekwatność stosowanych metod do celów; metody sprzeczne z aktualnym stanem wiedzy nie są stosowane – można odwoływać się do raportów branżowych (np. Teaching and Learning Toolkit, ORE).
3. **Programy** – odnoszą się ściśle do celów sformułowanych na bazie identyfikacji potrzeb. Każdy program określa: cel ogólny, cele szczegółowe (wiedza, umiejętności, postawy), zagadnienia tematyczne w powiązaniu ze stosowanymi metodami i czasem realizacji. Cele w formie efektów uczenia się, mierzalne.
4. **Źródła wiedzy** – Zawartość merytoryczna oparta jest na rzetelnych i aktualnych źródłach wiedzy. Programy i materiały opracowywane na podstawie sprawdzonych źródeł.
5. **Elementy wspierające utrwalanie efektów** – Standardowo uwzględniane: rekomendacje działań ekologicznych, materiały do samodzielnej pracy, scenariusze do wykorzystania w placówce, wskazówki dot. samokształcenia, kontakt do trenera.
6. **Materiały dla uczestników** – Uczestnicy otrzymują materiały będące podsumowaniem treści (papier/elektronika). Materiały zawierają: odwołanie do źródeł wiedzy w postaci listy publikacji (tytuł, autor) oraz rekomendacje dalszego samokształcenia (minimum: lista polecanych publikacji). Materiały respektują prawo autorskie. **Prawa autorskie:** uregulowanie praw autorskich w umowach z kadrą – przywołanie autora i źródła utworów; uregulowanie wynagrodzenia za treści nieupowszechnione.

IV. SYSTEM EWALUACJI SZKOLEŃ

1. **Podstawa ewaluacji** – Programy precyzyjnie, w sposób mierzalny formułują cele w języku efektów kształcenia, co umożliwia ocenę skuteczności procesu edukacyjnego.

2. **Ocena każdorazowa** – W celu zapewnienia wysokiej jakości każdorazowo dokonywana jest ocena, minimum w formie ankiet ewaluacyjnych. Procedura oceny efektów uczenia – Procedura-oceny-efektow-uczenia-ewaluacji.md.
3. **Ankieta ewaluacyjna** – przygotowana przez opiekuna merytorycznego we współpracy z trenerem. Ankieta uwzględnia minimum: ocenę trenera (wiedza merytoryczna, umiejętności dydaktyczne, użyteczność ćwiczeń), ocenę aspektów organizacyjnych (materiały, warunki, organizacja).
4. **Dodatkowe metody** – W zależności od oczekiwań zamawiającego stosowane są metody rozłożone w czasie (wywiad, testy wiedzy/kompetencji przed i po szkoleniu).
5. **Raport** – Spółdzielnia każdorazowo przygotowuje protokół/raport podsumowujący wyniki ewaluacji (Szablon raportu z ewaluacji szkolenia).
6. **Udostępnianie wyników** – Wyniki przekazywane trenerowi i dyskutowane w ramach konsultacji z opiekunem merytorycznym – wdrożenie wniosków, rekomendacje dot. ulepszania programu, pracy trenera. W przypadku szkoleń zamkniętych raport udostępniany zlecającej instytucji.
7. **Publikacja** – Spółdzielnia publikuje na stronie www.zieloneslaskie.pl informacje o działaniach w celu zapewnienia jakości oraz wybrane opinie uczestników i referencje.

V. PROCEDURY DZIAŁANIA DOTYCZĄCE NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI

Stosuje się **Procedurę postępowania przy nieprzewidzianych trudnościach**. Obejmuje ona sytuacje, w których usługa nie może zostać zrealizowana w przewidziany sposób, m.in.: nieobecność osoby prowadzącej usługę, niedostępność miejsca realizacji, zła pogoda przy zajęciach terenowych, awaria sprzętu, zdarzenie losowe. Działania uzgadniane w komunikacji trójstronnej: Spółdzielnia – klient – trener.

VI. PROCEDURA REKLAMACJI

Stosuje się **Procedurę reklamacji usług**. Procedura dotyczy sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Zawiera sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty. Procedura podana do wiadomości odbiorców (strona www, siedziba). Reklamacje przyjmowane w formie pisemnej/elektronicznej, rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych. Każda reklamacja podlega rejestracji – rejestr służy do corocznej oceny działania i analizy przyczyn oraz działań korygujących.