

Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych- wersja 1.0

Standard	Wskaźniki spełnienia standardu O – wskaźniki poziomu oczekiwanego, świadczącego o wysokiej jakości usług P – wskaźniki poziomu wykraczającego ponad standard	
I. Standardy dotyczące usługi edukacyjno-szkoleniowej.		
1. Cele i zakres tematyczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników	O	<p>1.1. 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. 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 pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania. <p>1.3. Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.</p> <p>1.4. 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	<p>1.1. Instytucja szkoleniowa stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników.</p> <p>1.2. Instytucja szkoleniowa kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania.</p> <p>1.3. 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.
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się	O	<p>2.1. 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>2.2. Instytucja przyznaje wszystkim uczestnikom zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p> <p>2.3. Instytucja umożliwi uczestnikom wybranych szkoleń potwierdzanie efektów uczenia się w procedurze zgodnej z wymogami Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p>
<p>3. Programy szkoleniowe są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie</p>	O	<p>3.1. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.</p> <p>3.2. 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. Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.</p> <p>3.4. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.</p>
<p>4. Instytucja szkoleniowa prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się</p>	P	<p>4.1. 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 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>4.2. Instytucja umożliwi wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się.</p> <p>4.3. 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>4.4. Instytucja realizuje rocznie przynajmniej jeden projekt szkoleniowy dla organizacji, który uwzględni rozbudowane działania wspierające utrwalanie zmian po zakończeniu szkolenia.</p>
<p>5. Instytucja szkoleniowa systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń</p>	O	<p>5.1. Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.</p> <p>5.2. 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. Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.</p>

	P	<p>5.4. Instytucja stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia.</p> <p>5.5. 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 szkoleniowej		
<p>6. Instytucja szkoleniowa dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług.</p>	O	<p>6.1. Każde z oferowanych przez instytucję szkoleń jest objęte 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 szkolenie.</p> <p>6.2. Osoba pełniąca w instytucji szkoleniowej 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 szkoleń LUB zrealizowała w tym zakresie 300 godzin szkoleń lub doradztwa ▪ dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia
	P	<p>6.3. Do pracującej na rzecz instytucji kadry szkoleniowej 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 szkoleniowych rocznie.</p>
<p>7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry szkoleniowej jest odpowiednia do zakresu szkoleń oraz ich celów edukacyjnych</p>	O	<p>7.1. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń.</p>
	P	<p>7.2. 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 szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych	O	8.1. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków: <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 zakresie w edukacji osób dorosłych; ▪ posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.
	P	8.2. 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: <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. 8.3. Ponad połowa członków kadry szkoleniowej posiada certyfikaty potwierdzające kompetencje w zakresie kształcenia dorosłych, uzyskane w procesie spełniającym następujące kryteria: <ul style="list-style-type: none"> ▪ jasno określony zestaw diagnozowanych kompetencji, odpowiadający w przybliżeniu kompetencjom wymienionym w punktach 8.1. i 8.3. ▪ różnorodne metody oceny pozwalające na wieloaspektową diagnozę kompetencji ▪ niezależność instytucji przyznającej certyfikat od instytucji zatrudniającej certyfikowaną osobę.
9. Kadra szkoleniowa aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	O	9.1. Każdy z członków kadry szkoleniowej 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. Instytucja szkoleniowa wdrożyła systemowe rozwiązania dotyczące doskonalenia kompetencji własnej kadry szkoleniowej (np. indywidualne plany rozwoju i szkoleń, cykle szkoleń wewnętrznych, programy mentoringowe, superwizja).
10. Kadra	O	

szkoleniowa wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	P	<p>10.1. Ponad połowa członków kadry szkoleniowej należy organizacji działającej na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk.</p> <p>10.2. Członkowie kadry szkoleniowej uczestniczyli w ciągu ostatnich 12 miesięcy w łącznie co najmniej trzech wydarzeniach (np. konferencje, warsztaty, seminaria, wizyty studyjne) służących realizacji celów wymienionych w punkcie 10.1.</p> <p>10.3. Członkowie kadry szkoleniowej przygotowali w ciągu ostatnich 12 miesięcy co najmniej jedną publikację lub wystąpienie konferencyjne służące celom wymienionym w punkcie 10.1.</p>
III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta		
11. Instytucja szkoleniowa zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację szkolenia	O	<p>11.1. Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi szkoleniowej 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 ▪ koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia <p>Wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</p>
12. Instytucja organizuje szkolenia w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	P	<p>12.1. 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 ▪ umeblowanie (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. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo (podjazdy, windy, toalety, sala szkoleniowa).</p> <p>12.3. 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 szkolenia w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	O	13.1. Harmonogramy czasowe szkoleń prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania: <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 się 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 szkoleń nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.</i></p>
	P	
14. Instytucja szkoleniowa dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi i materiałami wspierającymi uczenie	O	14.1. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ▪ tablicy suchościeralnej lub tablicy typu flipchart ▪ rzutnika folii lub komputera i rzutnika multimedialnego ▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników ▪ innych specjalistycznych pomocy dydaktycznych niezbędnych do realizacji szkolenia <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia</i></p>
	P	14.2. W miejscu realizacji oferowanych przez instytucję szkoleń znajduje się dostępna dla uczestników biblioteczka publikacji i materiałów edukacyjnych o tematyce odpowiedniej do obszaru kształcenia.
15. Instytucja szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	O	15.1. Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty. 15.2. Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji.
	P	
IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług szkoleniowych.		
16. Instytucja szkoleniowa dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	O	16.1. Instytucja szkoleniowa publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia, czy kierunki doskonalenia i rozwoju.
	P	

<p>17. Instytucja szkoleniowa publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach</p>	<p>O</p>	<p>17.1. Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ efekty uczenia ▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników ▪ czas trwania i formę kształcenia ▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi <p>17.2. Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze szkoleniowej delegowanej do prowadzenia konkretnych zajęć a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych.</p> <p>17.3. W wypadku szkoleń projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1. i 17.2. są przekazywane zleceniodawcy przed rozpoczęciem szkolenia.</p>
<p>18. Instytucja szkoleniowa stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług</p>	<p>O</p>	<p>18.1. Instytucja prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.</p> <p>18.2. Instytucja szkoleniowa wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji.</p> <p>18.3. Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej:</p> <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
<p>19. Instytucja szkoleniowa upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń</p>	<p>O</p>	<p>19.1. Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych szkoleń.</p>
<p>20. Instytucja szkoleniowa oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje</p>	<p>O</p>	<p>20.1. 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.</p> <p>20.2. W tych obszarach tematycznych szkoleń oraz formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.</p>
<p></p>	<p>P</p>	<p>19.2. Instytucja szkoleniowa działa na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk wewnątrz branży.</p>