





WSTĘP

Przedstawiamy Państwu regionalną innowację – Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES), model zaakceptowany przez Radę Programową Małopolskiego Partnerstwa na Rzecz Kształcenia Ustawicznego.

MSUES powstały dzięki współpracy wielu środowisk zaangażowanych w działania na rzecz poprawy jakości usług edukacyjnych i szkoleniowych. Zaproszenie do udziału w procesie zostało wysłane w 2010r. do 570 instytucji szkoleniowych z Małopolski. Łącznie w warsztatach konsultujących wzięło udział prawie 100 instytucji szkoleniowych, a także wiele instytucji publicznych, m.in. urzędów pracy, biur karier uczelni wyższych. Odebyły się 24 spotkania warsztatowe, w tym 10 z grupą zadaniową Małopolskiego Partnerstwa na Rzecz Kształcenia Ustawicznego pn. „Standard usług i ocena jakości usług szkoleniowych”. Kluczowy wkład merytoryczny wnieśli eksperci, m.in. prof. dr hab. Grażyna Praweńska-Skrzypek, dr Roman Batko, dr Grzegorz Mazurkiewicz, dr Jerzy Lackowski, Maciej Kocurek.

Wszystkim serdecznie dziękujemy za zaangażowanie i konstruktywną krytykę podczas wielomiesięcznej współpracy!

TREŚĆ MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH

Przedstawiony poniżej model składa się z 20 standardów opisujących rozwiązania sprzyjające wysokiej jakości usług edukacyjno-szkoleniowych. Podzielono je na 4 grupy: związane z przebiegiem usługi, z potencjałem kadry dydaktycznej, z warunkami organizacyjnymi oraz z zarządzaniem instytucją szkoleniową. Każdy ze standardów jest dookreślany przez wskaźniki – obserwowalne kryteria pozwalające stwierdzić, w jakim stopniu jest spełniony przez daną instytucję. Wskaźniki mogą dotyczyć poziomu oczekiwanego, tj. wspierającego dobrą jakość usługi. Spełnianie wszystkich wskaźników z tego poziomu pozwala stwierdzić, że instytucja szkoleniowa działa w sposób zgodny z Małopolskimi Standardami Usług – Edukacyjno-Szkoleniowych. Treść poniższej tabeli zawiera również wskaźniki „wykraczające ponad standard” – stawiające większe wymagania, ale również pozwalające przekraczać oczekiwania w sposób, który szczególnie sprzyja jakości.¹

¹ Przewodnik po Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno-Szkoleniowych pod red. Macieja Świeżego.





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	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). 1.2. Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzona badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej: • informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia; • informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanych rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania. 1.3. Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach. 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	1.5. Instytucja szkoleniowa stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników. 1.6. Instytucja szkoleniowa kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania. 1.7. Analiza potrzeb dla wszystkich oferowanych przez instytucję szkoleń zamkniętych obejmuje gromadzenie informacji pochodzących z co najmniej trzech różnych perspektyw wybranych spośród wymienionych poniżej: • 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	0	2.1. Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria: • cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika; • cele są sformułowane w sposób mierzalny.
	P	2.2. Instytucja przyznaje wszystkim uczestnikom zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej. 2.3. Instytucja umożliwia uczestnikom wybranych szkoleń potwierdzanie efektów uczenia się w procedurze zgodnej z wymogami Ministerstwa Edukacji Narodowej.
3. Programy szkoleniowe są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie	0	3.1. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte. 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. 3.3. Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych. 3.4. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.
	P	
4. Instytucja szkoleniowa prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	0	4.1. Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.: • 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.





4. Instytucja szkoleniowa prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	P	4.2. Instytucja umożliwia wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się. 4.3. Instytucja oferuje uczestnikom swoich szkoleń min. dwie różne formy wsparcia we wdrażaniu zdobytej wiedzy i umiejętności, w tym m.in.: • 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. 4.4. Instytucja realizuje rocznie przynajmniej jeden projekt szkoleniowy dla organizacji, który uwzględnia rozbudowane działania wspierające utrwalanie zmian po zakończeniu szkolenia.
5. Instytucja szkoleniowa systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń	0	5.1. Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji. 5.2. Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadry prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji. 5.3. Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.
	P	5.4. Instytucja stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia. 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.





II. STANDARDY DOTYCZĄCE KOMPETENCJI I ROZWOJU KADRY SZKOLENIOWEJ

6. Instytucja szkoleniowa dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług.	0	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. 6.2. Osoba pełniąca w instytucji szkoleniowej rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki: • 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	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.
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry szkoleniowej jest odpowiednia do zakresu szkoleń oraz ich celów edukacyjnych	0	7.1. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń.
	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: • 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

0

8.1. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- 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:

- 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:

- jasno określony zestaw diagnozowanych kompetencji, odpowiadający w przybliżeniu kompetencjom wymienionym w punktach 8.1. i 8.2.;
- 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 szkoleniowa wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	O	
	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. 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. 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.
III. STANDARDY DOTYCZĄCE INFRASTRUKTURY, ORGANIZACJI I OBSŁUGI KLIENTA		
11. Instytucja szkoleniowa zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację szkolenia	O	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: • 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. 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	0	12.1. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki: • 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. 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).
	P	12.2. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo (podjazdy, windy, toalety, sala szkoleniowa). 12.3. Oferowane przez instytucję szkolenia są zorganizowane w miejscach zapewniających uczestnikom: • 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	0	13.1. Harmonogramy czasowe szkoleń prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania: • 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. 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.
	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: • 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; 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.
	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	





17. Instytucja szkoleniowa publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	0	17.1. Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: • efekty uczenia; • wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników; • czas trwania i formę kształcenia; • zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi. 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. 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	
18. Instytucja szkoleniowa stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług	0	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. 18.2. Instytucja szkoleniowa wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji. 18.3. Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej: • 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	0	19.1. Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych szkoleń.
	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.
20. Instytucja szkoleniowa oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje	0	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. 20.2. W tych obszarach tematycznych szkoleń oraz formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.





PRZEWODNIK PO MAŁOPOLSKICH STANDARDACH USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH

Dbasz o jakość usług szkoleniowych Twojej firmy? Szukasz wiedzy o zapewnianiu jakości? Chciałbyś lepiej poznać Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych? W odpowiedzi na te pytania został opracowany „Przewodnik po Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno-Szkoleniowych”. Można go już pobrać z naszej strony <http://www.pociagdokariery.pl/Lists/WUPArticles/Attachments/701/Przewodnik%20po%20Standardach.pdf>

Publikacja ta jest skierowana przede wszystkim do osób zarządzających instytucjami szkoleniowymi, ale jednocześnie może stanowić wsparcie dla tych, którzy uczestniczą w doksztalcaniu się, zarówno ze strony oferujących szkolenia, jak i uczestników.

Przewodnik:

- umożliwia wykorzystanie Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w weryfikacji i doskonaleniu jakości świadczonych usług;
- dostarcza wskazówek pomocnych w interpretacji każdego z zapisów Małopolskich Standardów, a także prezentuje przykłady różnorodnych rozwiązań i dobrych praktyk zgodnych ze stawianymi przez nie wymaganiami;
- zawiera odpowiednie formularze i listy kontrolne wspierające samoewaluację instytucji szkoleniowych;
- pomaga w samodzielnym przeprowadzeniu wewnętrznego audytu.

Jak piszą autorzy „Przewodnika”: *decyzja o użyteczności wykorzystania Standardów w pracy nad jakością świadczonych usług należy do każdej z instytucji szkoleniowych. Warto podjąć ją po lekturze tej publikacji – zapoznaniu się z treścią poszczególnych wskaźników, ale także przykładami ich wdrożenia w różnorodnych kontekstach. Należy zwrócić uwagę, że Standardy mogą odnosić się do całości lub części usług świadczonych przez instytucję, a ponadto, że można traktować je jako główny punkt odniesienia w zapewnianiu jakości lub uzupełnienie bardziej szczegółowych wymagań, specyficznych dla określonej branży.*

Zapraszamy do lektury!





SONDA

Zapytaliśmy przedstawicieli instytucji szkoleniowych, co sądzą na temat wdrażania Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych.

Czy MSUES – ich zdaniem – mają szansę coś zmienić w zapewnianiu jakości szkoleń w naszym regionie? Jakie zagrożenia dla firmy szkoleniowej widzą we wprowadzeniu MSUES? Czy Przewodnik po MSUES może stanowić przydatne narzędzie do samoewaluacji? Oto, co nam odpowiedzieli:

Dorota Chudy

Coraz więcej firm szkoleniowych zna kryteria jakościowe i stara się je stosować, posiada Akredytację MEN czy stosuje normy ISO. Spopularyzowanie MSUES wśród firm szkoleniowych może przyczynić się do dalszego postępu w tym zakresie, jednak największy wpływ na jakość szkoleń ma postawa i oczekiwania zamawiających takie usługi. Podniesienie jakości usług przez firmę szkoleniową zawsze będzie się wiązało ze wzrostem kosztu ich realizacji, dotyczy to zatrudnienia wysoko wykwalifikowanych wykładowców i stawiania im wymogów rozwojowych, za-inwestowania w nowoczesne materiały dydaktyczne, profesjonalnego przeprowadzenia analizy potrzeb szkoleniowych czy ewaluacji itp. Jak długo głównym kryterium wyboru wykonawcy usług będzie cena, tak długo trudno będzie mówić o poprawie jakości, gdyż firmy nie będą chciały zwiększać swoich kosztów, jeśli wiąże się to z ryzykiem spadku ich konkurencyjności. Tylko świadomi klienci mogą wymusić pozytywne zmiany. Dlatego też odpowiednio promowane MSUES mogą odegrać ważną rolę w uświadomieniu przede wszystkim podmiotom kupującym usługi, zarówno klientom indywidualnym jak i instytucjonalnym, jak wyglądać powinien prawidłowy proces szkoleniowy, czego powinni oczekiwać i wymagać od firmy szkoleniowej. Może to przynieść skutek szczególnie w połączeniu z dalszym promowaniem idei kształcenia ustawicznego. Wzmocnieniem potrzeby dalszego uczenia się osób dorosłych, zdobywania wiedzy nie

dla „papierka”, nie z konieczności wyrobienia planu szkoleniowego pracodawcy, tylko z ich wewnętrznej potrzeby.

Mogą pojawić się pewne problemy czy utrudnienia, ale zagrożenia to, moim zdaniem, zbyt mocne słowo. Ogólnie rzecz biorąc problem stanowią wymogi, w których używa się określenia „każde szkolenie”, „każdy członek kadry szkoleniowej” itp. Oczywiście wprowadzenie tu innego rozwiązania (np. „80% szkoleń”, „przynajmniej połowa kadry”) będzie wywoływać kontrowersje, ale wymogi w tej formie są zbyt rygorystyczne. Realizujemy szkolenia w odpowiedzi na mniej lub bardziej sprecyzowane oczekiwania i wymagania klienta, a co za tym idzie musimy być elastyczni w przygotowaniu usługi szkoleniowej. Jeśli na przykład klient nie chce badania potrzeb szkoleniowych przed rozpoczęciem kursu lub nie jest w stanie podać nam danych kontaktowych do uczestników szkolenia, to go do tego nie zmuszamy, jeśli musimy dostosować harmonogram szkolenia do systemu pracy przedsiębiorstwa, to dostosowujemy, choć czasami nie byłoby to zgodne z wymogami standardu. Wprowadzenie dość wysokich standardów dotyczących kompetencji kadry szkoleniowej, zaproponowanych przez MSUES, może zniechęcić firmy szkoleniowe do zatrudniania młodych szkoleniowców, którzy nie spełniają jeszcze wymogów odnośnie długości doświadczenia zawodowego czy przygotowania pedagogicznego. Utrudnia również poszerzenie oferty szkoleniowej o nowe kursy, szczególnie w dziedzinach młodych czy nowo powstałych zawodach. Wątpliwości wzbudza również zakres upowszechniania informacji o działalności firmy szkoleniowej odnośnie kadry dydaktycznej czy programów szkolenia, istnieje bowiem ryzyko, iż dane te mogą zostać wykorzystane przez konkurencyjne firmy.

Przewodnik jest bardzo dobrym narzędziem do samoewaluacji, stanowi usystematyzowane kompendium wiedzy odnośnie standardów jakości w działalności szkoleniowej, obecność poszczególnych standardów i określających je wskaźników jest dobrze uzasadniona. Wartościowy będzie szczególnie dla firm, dla których jest to nowy temat, pozwala krok





po kroku zanalizować, na jakim poziomie znajduje się dana firma. Można mu zarzucić zbyt dużą ogólnikowość w części dobrych praktyk lub opisywanie prostych, standardowych przykładów, ale adresowany jest on do wszystkich podmiotów rynku usług szkoleniowych, z całą ich różnorodnością, od firm prowadzących szkolenia menadżerskie, studia podyplomowe, po firmy realizujące szkolenia zawodowe czy BHP, trudno więc znaleźć lepsze rozwiązanie.

Grzegorz Jachna

Potencjalny wpływ MSUES możliwy jest w dwóch aspektach – edukacyjnym i regulującym.

Wpływ edukacyjny to budowanie świadomości wśród firm szkoleniowych i ich klientów. Tu pewne efekty można już dostrzec – trwa ożywiona dyskusja w środowisku firm szkoleniowych wokół MSUES oraz analogicznego standardu SUS wprowadzonego przez PIFS. Część jest za, część przeciw ale ważne, że następuje poszerzona refleksja nad tym, co to w ogóle jest jakość w szkoleniach, jak ją mierzyć, jak promować. Ci którzy chcą poprawić jakość swoich usług, mogą znaleźć szereg podpowiedzi w zapisach Standardu. Niestety nie dla wszystkich firm jest to równie ważny temat. Niektórzy poszukują przewagi konkurencyjnej w jakości; inni w niskich cenach i dowodzą, że dzięki procedurom promującym oferty najtańsze nie warto zajmować się MSUES...

Funkcja regulująca pojawi się, jeśli ze standardów będą korzystali zamawiający, dysponenti środków finansowych. Słyszałem o kilku przypadkach umieszczenia w warunkach zamówienia (SIWZ) zapisów wprost pochodzących ze standardów. Taka praktyka może najsilniej przemówić do branży szkoleniowej i najszybciej przynieść efekty. Bowiem jeśli standardów nie będzie wymagał rynek (komercyjny czy publiczny), jeśli firmy, które utożsamiają poprawę jakości ze spełnianiem wymogów, nie odczuwają namacalnych korzyści, to temat MSUES umrze śmiercią naturalną. Zatem szansa jest, jest też dobry moment. Teraz potrzeba jeszcze odważnych decyzji po stronie zamawiających, aby jakość wyparta tanizną.

Nie dostrzegam poważnych zagrożeń we wprowadzeniu MSUES. Praktycznie wszystkie zapisy MSUES są racjonalne i możliwe do spełnienia przez niemal każdą instytucję czy firmę szkoleniową. Mogą nieco zwiększyć koszty działalności, ale bez nakładów trudno oczekiwać wysokiej, powtarzalnej jakości. Oczywiście możliwe są nieprawidłowości na etapie walidacji, a więc sprawdzania, czy dana firma spełnia standardy czy nie i to jest zagrożenie, ale nie przeceniałbym jego znaczenia. W końcu teraz też jakoś ocenę są dokonywane, mimo braku punktu odniesienia jakim jest MSUES.

Myszę, że największym zagrożeniem mogą być zawiedzione nadzieje. Część firm pewno postawi na standardy, zainwestuje środki, zmieni swoją organizację. Jeśli jednak proces wprowadzania MSUES zatrzyma się na tym etapie lub znacząco spowolni, to trudno będzie ich drugi raz przekonać do Małopolskich Standardów.

Przewodnik po MSUES może stanowić przydatne narzędzie do samoewaluacji. Jednak wymaga sporego czasu i determinacji od zainteresowanych, aby solidnie przeanalizować każdy punkt.

Izabela Krzyszycha

W trakcie audytu, podczas spotkań z audytorami powstało kilka pomysłów, jak jeszcze możemy podnosić jakość naszych usług, by w jak największym stopniu zadowolić naszych klientów. Aktualnie wdrażamy te rozwiązania. W ujęciu globalnym będzie zależało to od systemowego rozwiązania kwestii wdrażania i certyfikacji instytucji szkoleniowych. Istotną rolę odegra również ranga znaku. Jeśli MSUES stanie się marką prestiżową, która zaistnieje w świadomości odbiorców usług szkoleniowych, firmom będzie zależało na certyfikacji. Zakładam optymistycznie, że wpłynie to pozytywnie na jakość oferowanych szkoleń.

Regulacje zawsze niosą ze sobą ryzyko, że firmy, które nie spełnią wymagań, mogą mieć problemy z budowaniem pozytywnego wizerunku w oczach odbiorców. Rynek usług szkoleniowych jest niezwykle rozdrobniony – funkcjonują tysiące firm, wiele z nich





działa w podobny sposób, są również wyjątki mocno wyspecyfikowane. Spełnienie wszystkich standardów dla niektórych może być nie lada wyzwaniem. Zwłaszcza w sytuacji, gdy znajdują się działania konieczne do podjęcia wyłącznie ze względu na MSUES. Jeśli wymagania standardów będą zbyt daleko odbiegały od wymagań rynku odbiorców szkoleń, może się okazać, że bilans zaangażowania w osiągnięcie potwierdzenia jakości w relacji do korzyści z jego posiadania będzie dla firm ujemny.

Gdy zakładałam firmę szkoleniową, kilka lat temu, poszukiwałam wzorców, dobrych praktyk, jak powinna być zorganizowana firma pracująca na wysokiej jakości w każdym obszarze. Poprzez podejmowanie różnych prób udało się nam stworzyć własne rozwiązania, które w wielu aspektach pokryły się z rekomendowanymi w MSUES. Dla firm, którym zależy na jakości, taki dokument może pełnić rolę zbioru wskazówek, jak zorganizować poszczególne obszary działalności, aby oferowany produkt spełniał w jak największym stopniu standardy jakościowe.

Andrzej Jania

Samo opracowanie, uchwalenie oraz przyjęcie określonych standardów, w tym również MSUES, jest na pewno doniosłym wydarzeniem, natomiast jego wpływ na rynek szkoleń wymaga dłuższej perspektywy czasowej. W dziedzinie edukacji nic nie dzieje się samoistnie jak za dotknięciem czarodziejskiej różdżki. Potrzebny jest czas oraz dobre chęci każdej ze stron tego procesu. Bardzo duże znaczenie będzie miała promocja i informacja dotycząca MSUES, budowanie marki tego standardu oraz jego pozycji w branży. Jeden z niemodnych już dzisiaj klasyków mówił: *nauka, nauka i jeszcze raz nauka*. W wypadku MSUES musimy się wszyscy zacząć uczyć zarówno standardu jak i wynikających z niego zasad jakościowych. To wymaga czasu, ale ten czas może już tylko działać na naszą korzyść.

MSUES jest produktem bardzo dobrym, można nawet śmiało powiedzieć, że pożądanym przez branżę szkoleniową. Problemem natomiast może być

sposób jego wprowadzania. W tym wypadku istnieje kilka zagrożeń, zarówno dla firmy szkoleniowej, jak i dla samego standardu. Zagrożenie podstawowe dla każdej ze stron tego procesu – standard nie jest odpowiednią marką, czyli, mówiąc inaczej, został źle wypromowany, nie zawiera właściwych przekazów lub zostały one źle sformułowane. Barierą może być również koszt wdrażania MSUES przez firmę szkoleniową. Zbyt niska cena tej certyfikacji spowoduje jej deprecjację, natomiast zbyt wysoki koszt może spowodować, że będzie niedostępna dla większości rynku. Pytaniem otwartym pozostaje również fakt, jakie wymierne (oprócz zakładanej poprawy jakości usługi) korzyści MSUES przyniesie firmie szkoleniowej oraz czy nie będzie to narzędzie, które w dobie otwierania się innych zawodów będzie starało się zamknąć naszą branżę i stworzyć wygórowane progi wejścia.

Anna Wszelaczyńska

MSUES są bardzo potrzebne, wychodzą na przeciw potrzebom środowiska: uczestników, zlecających i organizatorów. Polska Izba Firm Szkoleniowych wcześniej rozpoczęła pracę nad standardem jakości, który został wykorzystany przy tworzeniu MSUES, co jest dowodem na to, że zapewnienie jakości jest bardzo potrzebne.

Niektórym małym firmom szkoleniowym będzie trudno spełnić wymogi MSUES, nie dlatego, że nie dbają o jakość, ale dlatego, że nie mają środków. Może doprowadzi to do konsolidacji środowiska, co byłoby bardzo dobre.

Przewodnik po Małopolskich Standardach jest jak najbardziej przydatny, szczególnie tym firmom, które nie mają innych narzędzi, takich jak np. ISO. MSUES przeprowadzają organizatora przez cały proces organizacji, realizacji i ewaluacji szkolenia na każdym etapie, stanowiąc wytyczne zapewnienia jakości.

