

Założenia i cele Standardu Usługi Szkoleniowej

Misją Polskiej Izby Firm Szkoleniowych jest działanie na rzecz ciągłego rozwoju kompetencji i kształcenia przez całe życie poprzez rozwój rynku szkoleniowego, na którym obowiązują zasady uczciwej konkurencji. Promując ideę uczenia się przez całe życie chcemy dbać o ciągłe podnoszenie jakości oferowanych usług szkoleniowych na rynku polskim.

Celem naszych działań jest kreowanie najwyższych standardów jakości usług szkoleniowych. W tym celu Komisja ds. Jakości Rynku Szkoleń działająca przy Polskiej Izbie Firm Szkoleniowych (PIFS) opracowała Standard Usługi Szkoleniowej (SUS). Dokument ten jest zbiorem zaleceń promowanych przez PIFS, dotyczących wykonywania usługi szkoleniowej, niezależnie od rodzaju i natury prowadzonych szkoleń. Chcemy aby Standard Usługi Szkoleniowej stał się punktem odniesienia dla odbiorców szkoleń czyli przedsiębiorców, organów administracji publicznej, innych instytucji, a także osób indywidualnych, które potrzebują wsparcia w zakresie kryteriów wyboru firmy szkoleniowej lub weryfikacji jej działań.

Prace w ramach Komisji rozpoczęliśmy od stworzenia Kodeksu Dobrych Praktyk, który określa standardy etyczne stosowane w biznesie. Teraz chcemy dostarczyć rynkowi kryteriów wyznaczania jakości usługi szkoleniowej zapisanych w Standardzie Usługi Szkoleniowej. Stosowanie się do zaleceń Standardu jest dobrowolne. Członkowie PIFS, którzy wypełnią wymagania Standardu Usługi Szkoleniowej i złożą oświadczenie o stosowaniu Standardu będą mogli umieszczać informację o stosowaniu Standardu na wszystkich materiałach promocyjnych oraz stronie www swojej firmy. Ponadto będą mogli w kontaktach z otoczeniem zewnętrznym, takim jak: klienci, media, a także w swoich ofertach składać oświadczenie o stosowaniu się do wymogów Standardu Usługi Szkoleniowej.

Jesteśmy przekonani, że stosowany powszechnie wśród firm szkoleniowych Standard Usługi Szkoleniowej podniesie konkurencyjność rynkową oraz wpłynie na postrzeganie środowiska skupionego wokół Polskiej Izby Firm Szkoleniowych jako profesjonalnego i opiniotwórczego.

Aleksandra Kuźniak

Przewodnicząca Komisji ds. Jakości Rynku Szkoleń

Podziękowania

Szczególne podziękowania za pracę w Komisji ds. Jakości Rynku Szkoleń nad Standardem Usługi Szkoleniowej składamy *Magdalenie Guillet*, która jako poprzednia Przewodnicząca Komisji zainicjowała prace nad Standardem uzasadniając jego ważną rolę dla rozwoju środowiska szkoleniowego w Polsce. Dziękujemy również wszystkim osobom, które uczestniczyły w pracach nad Standardem na różnych etapach jego opracowywania. Szczególne podziękowania składamy: *Grzegorzowi Jachnie, Jagodzie Latkowskiej, Elżbiecie Nałęcz, Ewie Polańskiej, Ewie Puzi-Sawickiej, Krystynie Tischner, Małgorzacie Wincenciak, Piotrowi Wiśniewskiemu*, i innym osobom, które wspierały prace Komisji.

STANDARD USŁUGI SZKOLENIOWEJ (SUS)

Celem Standardu Usługi Szkoleniowej jest:

- Zdefiniowanie usługi szkoleniowej
- Promocja roli firm szkoleniowych w procesie realizacji wysokiej jakości usług szkoleniowych
- Edukacja rynku szkoleń (dostawców i odbiorców) o zakresie usługi szkoleniowej
- Promocja wysokiej jakości usług szkoleniowych

Ograniczenia w stosowaniu Standardu:

Standard Usługi Szkoleniowej nie ma na celu unifikacji usług czy ograniczania dostępu do rynku i nie powinien być stosowany do certyfikacji, akredytacji, licencjonowania, regulacji, samoregulacji, czy jakiegokolwiek innego ograniczania dostępu do rynku szkoleniowego.

Korzyści dla członków PIFS: poprzez stosowanie Standardu Usługi Szkoleniowej podniesienie wiarygodności i wzmocnienie pozycji rynkowej firmy.

Standard Usługi Szkoleniowej (SUS) składa się z 4 części:

- **1 część.** Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej
- **2 część.** Standardy dotyczące procesu świadczenia usługi szkoleniowej
- **3 część.** Standardy dotyczące kompetencji kadry szkoleniowej
- **4 część.** Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń

1. Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej

STANDARD
1.1 Firma szkoleniowa posiada i udostępnia procedury zarządzania jakością Wskaźnik: dokument opisujący procedury zarządzania jakością lub referencje od klientów poświadczające zarządzanie jakością.
1.2 Firma szkoleniowa publikuje informacje o oferowanych usługach szkoleniowych: <ul style="list-style-type: none">▪ tytuł/temat▪ ramy czasowe▪ zakres merytoryczny,▪ cele,▪ grupa docelowa. Wskaźnik: możliwość odnalezienia informacji m.in. w katalogu, na stronie internetowej, w mediach i innych źródłach.
1.3.a Firma dysponuje kryteriami dotyczącymi rekrutacji i oceny kadry szkoleniowej. Kryteria te są spójne z wymaganiami określonymi w standardach w cz III. 1.3.b Firma szkoleniowa wdrożyła wewnętrzną procedurę dbania o jakość prowadzonych szkoleń uwzględniającą w szczególności wnioski z ewaluacji szkoleń. Wskaźnik: w firmie znajduje się opisana procedura.
1.4 Firma szkoleniowa upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń. Wskaźnik: firma posiada na stronie www, w katalogu i innym miejscach informacje o KDP, SUS lub innych jakie stosuje.

1.5.a Firma Szkoleniowa jest świadoma obowiązujących ją norm prawnych ze względu na specyfikę oferowanych usług szkoleniowych. Ogólne przepisy dotyczące działalności gospodarczej obowiązujące na terenie Polski oraz szczególne uregulowania i wymogi dotyczące przedmiotu działalności.

Wskaźnik: firma posiada dostęp do aktualnych aktów prawnych ją obowiązujących (np.: lista regulacji, współpraca z kancelarią prawną, pracownik o wykształceniu prawniczym, przeszkolony pracownik i inne).

1.5.b Firma zna i stosuje zasady prawa autorskiego odnoszące się do usług szkoleniowych.

Wskaźnik: klauzule znajdujące się w dokumentacji szkoleniowej (umowy, deklaracje dot. stosowania prawa autorskiego).

1.6 Firma szkoleniowa terminowo i regularnie reguluje swoje zobowiązania finansowe.

Wskaźnik: firma nie jest ewidencjonowana na liście dłużników i posiada zaświadczenie o niezaleganiu (ZUS, US).

1.7.a Firma szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na sytuacje nieprzewidziane i zastrzeżenia klientów.

1.7.b Firma posiada procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana na prośbę odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

1.7.c Firma posiada procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np.: nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji.

Wskaźnik: firma posiada procedurę do wglądu lub opinii klienta poświadczające powyższe.

2. Standardy dotyczące procesu świadczenia usługi szkoleniowej

STANDARD
I.A. Przygotowanie – Szkolenia otwarte
<p><u>Definicja szkolenia otwartego</u>: szkolenie dla osób z różnych organizacji i o różnych doświadczeniach. Uczestnicy lub firmy, organizacje i instytucje delegujące uczestników, wybierają określony program.</p>
<p>2.1 A.1 Program szkoleniowy zawierający:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cel ogólny szkolenia (odpowiadający na pytanie, co osiągnie uczestnik po ukończeniu szkolenia.), ▪ potencjalne korzyści dla uczestników z uczestnictwa w szkoleniu, ▪ ogólne zagadnienia merytoryczne, ▪ ramy czasowe. <p>Wskaźniki: program w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej)</p>
<p>2.1 A.2 Grupa docelowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ informacja, do kogo skierowany jest program szkolenia (np.: doświadczenie, funkcja, zakres zadań, wiedza i umiejętności niezbędne do udziału w szkoleniu oraz jeśli to możliwe kryteria naboru osób do grupy szkoleniowej), ▪ oczekiwane przygotowanie uczestnika (brak kryteriów, poziom lub zaawansowanie w danym zakresie, doświadczenie). <p>Wskaźnik: opis grupy docelowej w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).</p>
<p>2.1 A.3 Forma zajęć: Poinformowanie, w jakiej formie pracy zrealizowane zostaną zajęcia.</p> <p>Wskaźnik: program w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).</p>

2.1A.4 Prowadzący:
Ogólna informacja na temat prowadzącego (opis kwalifikacji).

Wskaźnik: dokument w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

2.1A.5 Ewaluacja:
Informacja o sposobie ewaluacji adekwatnie do założonych celów szkolenia.

Wskaźnik: dokument w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

I.B. Przygotowanie – Szkolenia zamknięte

Definicja szkolenia zamkniętego: szkolenie dla osób z jednej organizacji i o określonym doświadczeniu, szkolenie im dedykowane. Na etapie tworzenia szkolenie jest dostosowywane do klienta lub tworzone od nowa, tzw. „szyte na miarę”.

2.1B.1 Badanie potrzeb szkoleniowych i przygotowanie programu szkolenia:
Szczegółowe uzgodnienie z Klientem celów uczenia się uczestników i ostatecznego programu oraz wymiaru godzinowego szkolenia.

Wskaźnik: program (cele uczenia się, zakres tematyczny, wymiar godzin) uzgodniony z Klientem.

2.1B.1. Przedstawienie programu szkoleniowego zawierającego opis:

- zakresu merytorycznego,
- celów (ogólnego i szczegółowych),
- form i metod pracy,
- dedykowanych osób prowadzących,
- ram czasowych,
- zaproponowanej metody ewaluacji wraz z uzasadnieniem.

Wskaźnik: program w formie uzgodnionej z Klientem.

2.1.3 Ewaluacja:
Zaplanowanie badania ewaluacyjnego

Wskaźnik: opis metody.

II. Realizacja: przed szkoleniem

2.2.1 Informacja dla Klienta szkolenia zawierająca minimum: miejsce, czas, program, harmonogram i inne niezbędne informacje dla uczestników szkolenia w formie pośredniej i bezpośredniej.

Wskaźnik: informacja w formie uzgodnionej z Klientem.

III. Realizacja: prowadzenie szkolenia

2.3.1 Rozpoczęcie:

- rozpoczęcie szkolenia – przedstawienie prowadzącego,
- zawarcie kontraktu z uczestnikami,
- przedstawienie ram organizacyjnych i logistycznych.

Powyższe działania winny zostać zrealizowane w całości na początku szkolenia, jeśli nie zostały przeprowadzone w ramach działań bezpośrednio poprzedzających szkolenie.

Wskaźnik: informacje od firmy pochodzące od np.: trenera, uczestników szkoleń lub w inny sposób zebrane po przeprowadzonym szkoleniu, w formie uzgodnionej z Klientem.

2.3.2 Przebieg szkolenia:

Realizacja działań pozwalających na zrealizowanie celów i programu szkolenia w tym m.in.:

- dopasowanie tempa, zakresu tematycznego szkolenia, ćwiczeń, przykładów adekwatnych do możliwości uczestników
- prowadzenie szkolenia w sposób adekwatny do rodzaju, programu i odbiorcy z zachowaniem określonej koncepcji uczenia się
- przestrzeganie uzgodnionych ram czasowych.

Wskaźnik: informacje od firmy pochodzące od np.: trenera, uczestników szkoleń lub w inny sposób zebrane po przeprowadzonym szkoleniu, w formie uzgodnionej z Klientem.

IV. Realizacja: działania po zakończeniu szkolenia

2.4.1 Ewaluacja:
Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego

Wskaźnik; raport (podsumowanie) przeprowadzonego badania ewaluacyjnego w formie uzgodnionej z Klientem.

2.4.3 Wydanie potwierdzenia o uczestnictwie w szkoleniu w formie uzgodnionej z Klientem

Wskaźnik: źródło ustaleń, np.: oferta, umowa i inne źródła.

2.4.4 Raport:

Rozmowa z klientem i/lub w formie pisemnej przygotowany raport po zrealizowanym szkoleniu dotyczący:

- realizacji programu,
- osiągniętych celów,
- rekomendacje dalszych działań zgodnie z zasadą poufności danych dotyczących poszczególnych uczestników.

Wskaźniki: forma raportu uzgodniona z klientem.

3. Standardy dotyczące kompetencji kadry szkoleniowej

STANDARD
3.1.a Firma szkoleniowa ma kadre merytoryczną.
3.1.b W firmie szkoleniowej pracuje osoba, która jest odpowiedzialna za stronę merytoryczną szkoleń i dobór kadry odpowiedniej do zakresu merytorycznego szkolenia. Wskaźnik: Firma wskazuje osobę odpowiedzialną za zakres merytoryczny szkoleń i dobór kadry. Kadra ma podpisaną z firmą umowę lub deklarację o współpracy.
3.2 Firma szkoleniowa w sposób zaplanowany dba o rozwój merytoryczny swojej kadry. Wskaźnik: dokumenty potwierdzające realizację planu rozwoju kadry.

4. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń

STANDARD
<p>4.1 Firma szkoleniowa zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkolenia.</p> <p>Wskaźnik: firma posiada opisany proces obsługi klienta lub referencje od klienta.</p>
<p>4.2. Firma organizuje szkolenia w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej. Oferowane przez firmę szkolenia odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń.</p> <p>Wskaźnik: opis miejsca i warunków szkolenia.</p>
<p>4.3 Oferowane przez firmę szkolenia odbywają się przy wykorzystaniu różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych.</p> <p>Wskaźnik: informacje zawarte w ofercie, programie lub harmonogramie szkolenia w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).</p>
<p>4.4.a. Logistyka szkolenia jest uzgodniona z klientem. Uzgodnienia obejmują m.in.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ miejsce ▪ datę, ▪ cenę wraz z informacją, co dokładnie zawiera, ▪ warunki przyjęcia zgłoszenia i rezygnacji ▪ podanie kontaktu do osoby odpowiedzialnej za organizację szkolenia. <p>4.4.b. Logistyka zgodna z umową z klientem umożliwiającą zrealizowanie celów szkoleniowych.</p> <p>4.4.c Zapewnienie uczestnikom szkolenia materiałów oraz środków dydaktycznych</p> <p>Wskaźnik: informacje zawarte w umowie, ofercie, programie lub harmonogramie szkolenia w formie uzgodnionej z Klientem.</p>