

Załącznik nr 1 do Standardu usług

WYMAGANIA DOTYCZĄCE JAKOŚCI USŁUG SZKOLENIOWO-DORADCZYCH OFEROWANYCH W RAMACH PROJEKTU

1. USŁUGI DORADCZE:

W sytuacji, gdy realizatorem wsparcia będzie podmiot nieposiadający znaku jakości MSUES obejmującego usługi doradcze, wówczas usługi tego typu w ramach projektów muszą spełniać poniższe minimalne wymagania jakościowe.

- A. Cele i zakres tematyczny doradztwa dostosowany jest do potrzeb uczestników. Realizacja wszystkich usług poprzedzona jest diagnozą potrzeb uczestnika projektu/kandydata, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też umowie, które zawierają co najmniej: zakres tematyczny doradztwa, podział godzin na szkolenie indywidualne i grupowe, daty i miejsce realizacji poszczególnych usług, łączną liczbę godzin wsparcia doradczego przysługującego uczestnikowi projektu w ramach danego Projektu. Beneficjent uzgadnia z uczestnikiem projektu cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla uczestnika projektu oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Beneficjent posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).
- B. Beneficjent kontaktuje się z uczestnikami projektu przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy).
- C. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy oraz realizowane w adekwatnej do celów formie. Beneficjent określa i przedstawia uczestnikowi projektu metody pracy, adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi, zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te są dokumentowane (np. korespondencja, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).
- D. Kadra wykonawcy posiada doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług tj.:

Doradca zawodowy:

- posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego
- lub

- posiada wykształcenie wyższe pierwszego lub drugiego stopnia w rozumieniu przepisów o szkolnictwie wyższym. Preferowane wykształcenie wyższe magisterskie na kierunku: psychologia, socjologia, pedagogika, doradztwo zawodowe lub studia podyplomowe dotyczące problematyki rynku pracy (np. zawodoznawstwo) bądź doradztwa zawodowego. Pożądane kursy uzupełniające z zakresu doradztwa zawodowego potwierdzone certyfikatami (zaświadczeniami),
- E. Wykonawca organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej. Miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy, gdy jest to potrzebne, na zachowanie poufności rozmowy „w cztery oczy”. W przypadku usługi grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa spełnia 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,
 - meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.
- F. Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez Beneficjenta 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 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 usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.
- G. Beneficjent stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań uczestników projektu. Procedura ta jest podana do wiadomości uczestników projektu i opisuje sposoby rozpatrywania uwag oraz sposoby działania.

- H. Beneficjent prowadzi dokumentację realizowanych usług, rejestrując co najmniej: uczestników usługi, zaświadczenia, o ile są wydawane, plan/program, o ile był sporządzony.
- I. Beneficjent oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje. W tych obszarach, w których jest to wymagane, Wykonawca posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.
- J. Beneficjent musi posiadać dokumentację potwierdzającą spełnienie powyższych warunków.

2. USŁUGI SZKOLENIOWE:

W sytuacji gdy realizatorem szkolenia będzie podmiot nieposiadający znaku jakości (np. MSUES), usługi szkoleniowe w ramach projektów muszą spełniać poniższe minimalne wymagania jakościowe:

- A. Szkolenie dopasowane do poziomu uczestników – obowiązkowe jest zbadanie wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia i dostosowanie do nich programu szkoleniowego oraz wykorzystywanych metod.
- B. Programy szkoleniowe lub cele szkolenia powinny zawierać opis rezultatów uczenia w taki sposób, by dostarczać uczestnikom odpowiedzi na pytanie: „Co będzie wiedział, rozumiał i/lub potrafił robić uczestnik, który ukończy to szkolenie?” (tj. w języku efektów uczenia się).
- C. Materiały szkoleniowe muszą zawierać podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte, z poszanowaniem praw autorskich.
- D. Podczas szkolenia wykorzystywane muszą być różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia oraz środki i materiały dydaktyczne, dostosowane do specyfiki i sytuacji osób uczących się. Metody te są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy (w tym jej wieku, wykształcenia i umiejętności).
- E. Dokumentacja szkoleniowa musi obejmować:
 - raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się,
 - program szkolenia (z uwzględnieniem tematów zajęć, harmonogram wraz z wymiarem czasowym, metody szkoleniowe),
 - materiały szkoleniowe,
 - listy obecności.
- F. Trenerzy prowadzący szkolenie muszą posiadać łącznie:
 - wykształcenie wyższe/zawodowe lub inne certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia,

- doświadczenie umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia, przy czym minimalne doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie nie jest krótsze niż 2 lata,
 - kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych (rozumiane jako ukończony min. 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych lub wykazanie doświadczenia w kształceniu dorosłych – min. 750 godzin).
- G. Szkolenie odbywa się w warunkach zapewniających komfort uczenia się, sale szkoleniowe spełniają warunki BHP oraz odpowiadają potrzebom grupy docelowej, z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami, jeśli uczestniczą w szkoleniu.
- H. Harmonogram czasowy szkolenia spełnia 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 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. Dopuszczalna jest realizacja szkolenia niespełniającego części ww. warunków dotyczących harmonogramu czasowego szkolenia, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.
- I. Instytucja szkoleniowa zawiera pisemną umowę na realizację szkolenia, uwzględniającą min. informację o możliwości reklamacji dotyczącej sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Informacja ta przekazywana jest również uczestnikom szkolenia.
- J. Program nauczania jest zgodny z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów (jeśli dotyczy).
- K. W przypadku szkoleń, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.
- L. Beneficjent musi posiadać dokumentację potwierdzającą spełnienie powyższych warunków.

Przewodnik po Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno-Szkoleniowych zawiera przykładowe dobre praktyki oraz wskazówki dotyczące jakości szkoleń. Wersja elektroniczna przewodnika do pobrania na stronie:

[MSUES 20 - 092018.pdf](#)