

2. OGÓLNOPOLSKI KONGRES EDUKACJI POZAFORMALNEJ

ŁÓDŹ, 23.06.2016

Praktyczne rozwiązania pro jakościowe, przeгляд rozwiązań i debata nad potrzebami wpływania na jakość w edukacji pozaformalnej



2. OGÓLNOPOLSKI
KONGRES
EDUKACJI
POZAFORMALNEJ

ŁÓDŹ, 23.06.2016

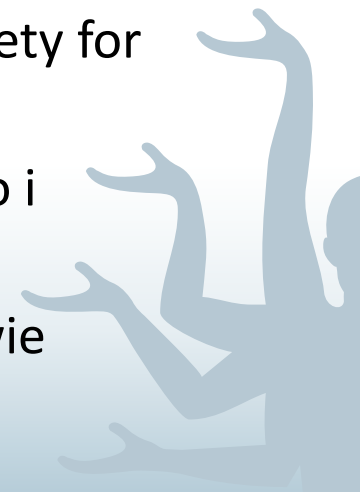
Dzień dobry

- Prowadzący Piotr W. Wiśniewski



Udział biorą:

- prof. dr hab. Marek Szopa, Komisja ds. Jakości Usług Szkoleniowych PIFS
- Marcin Szopa, Dyrektor w Dekra Certification Sp. z o.o.
- Krzysztof Prystupa, Prezes Zarządu Stowarzyszenia Konsultantów i Trenerów Zarządzania Matrik
- dr inż. Jacek Pulwarski, Ogólnopolski Koordynator ECDL, Polskie Towarzystwo Informatyczne
- Paweł Kopijer, Przewodniczący Rady Programowej Polish Society for Training and Development
- Elżbieta Błaszkwicz, Menedżer ds. portfolio kwalifikacyjnego i egzaminacyjnego, Pearson Central and Eastern Europe
- Jacek Pająk, Dyrektor Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie
- Radosław Panas, Prezes Fundacji VCC



Cele standardu HRDBP

- Wprowadzenie Standardu HRD BP ma zapewnić przedsiębiorstwom, aby projekty szkoleniowo-rozwojowe przynosiły realną wartość biznesową, a nie stanowiły tylko kosztu w działalności firmy.
- Ma też pozwolić przedsiębiorstwom, dla których ważniejsza jest efektywność biznesowa szkolenia niż sama atrakcyjność realizacji zajęć na sali, możliwość znalezienia na rynku szkoleniowym takich trenerów/coachów i takie firmy, które potrafią sprostać takiemu wyzwaniu.

Korzyści dla Odbiorców

- **KNOW-HOW** - dostęp do zaawansowanej wiedzy w zakresie partnerstwa biznesowego w obszarze HRD
- **PROMOCJA** - różnorodne działania na rynku, promujące specjalistów należących do elitarnego grona

- **MARKA** - budowanie marki firmy pracującej w oparciu o standard partnerstwa biznesowego
- **REKRUTACJA** - Pozyskiwanie trenerów / coachów o unikalnych kompetencjach

Środowisko
trenerów, coachów,
specjalistów HRD,
HR Biznespartnerów

Przedsiębiorstwa
inwestujące
w kapitał ludzki

Firmy
szkoleniowe

Instytucje regulujące
branżę HR

- **DOSTĘPNOŚĆ** - pozyskiwanie dostawców zapewniających usługi szkoleniowe oparte o partnerstwo biznesowe
- **GWARANCJA** - precyzyjne, zweryfikowane informacje na temat jakości dostawców

- **OBRAZ RYNKU** - Dokładniejsza wiedza na temat rynku usług szkoleniowych
- **PORZĄDKOWANIE RYNKU** - Możliwość tworzenia precyzyjnych reguł inwestowania w kapitał ludzki



Cele standardu Modelu SEB/SEA[©]

- Wprowadzenie przez firmę szkoleniową Standardu Modelu SEB/SEA[©] ma zapewnić w praktyce sprzedaży i realizacji projektów szkoleniowo-rozwojowych ich **efektywność biznesową, rozumianą, jako realny, udowodniony wpływ projektu na rezultaty biznesowe przedsiębiorstwa.**
- Standard Modelu SEB/SEA[©] jest dedykowany zarówno działom HR, które chcą zarządzać swoimi szkoleniami w sposób biznesowy, jak i **firmom szkoleniowym chcącym oferować na rynku usługi szkoleniowe efektywne biznesowo.**

Korzyści dla odbiorców z wdrożenia Modelu SEB/SEA

- **WZROST SKUTECZNOŚCI SZKOLEŃ** - proces szkolenia będzie automatycznie nastawiony na uzyskanie nie tylko efektu dydaktycznego (uczestnicy uzyskują określoną wiedzę i umiejętności), ale głównie na wdrożenie tych nowych kompetencji na stanowisku pracy w codziennych zadaniach (uczestnicy po szkoleniu faktycznie poprawiają wyniki swojej pracy i sposób jej wykonywania)
- **PROFESJONALNA OCENA EFEKTYWNOŚCI SZKOLEŃ** - organizacja ma wielokrotnie większe szanse uzyskać korzyść z realizowanych szkoleń i móc ocenić to w sposób bardziej obiektywny
- **RZETELNIEJSZA ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH** – określanie potrzeb szkoleniowych stanie się dużo trafniejsze, a cele definiowane dla szkoleń będą dużo precyzyjniejsze i klarownie pokazujące siłę inwestycji w kapitał ludzki
- **WZROST RANGI SZKOLEŃ** - organizacja wypracuje narzędzia zwiększające współpracę i zaangażowanie wokół procesu szkoleniowego, w tym w szczególności kadry kierowniczej
- **WZROST UPORZĄDKOWANIA I KONTROLI SZKOLEŃ** – organizacja ma możliwość stworzyć pragmatyczny standard realizacji i kontroli kluczowych procesów szkoleniowych, a także macierz wskaźników oceny efektywności (niezwykle przydatne przy wdrażaniu programów informatycznych do zarządzania szkoleniami)

MSUES – standard bottom-up, przygotowany z instytucjami szkoleniowymi dla poprawy jakości rynku szkoleń

Jakość usługi

potrzeby klienta
efekty uczenia
rzetelna treść i aktywne formy
wsparcie w uczeniu
badanie efektów uczenia

Jakość kadry

stała kadra
wiedza merytoryczna
doświadczenie
metodologia i warsztat pracy
stały rozwój i doskonalenie

Jakość organizacji

obsługa klienta
warunki i czas szkolenia
pomocę i materiały
reagowanie na trudności
i zastrzeżenia



Jakość zarządzania

sposób działania i rozwój
informacja o usługach i kadrze
dokumentowanie szkoleń
dobre praktyki
reguły prawne

Stawiamy na wysoką jakość systemu jakości

1. **MSUES to standard „skrojony na miarę” branży usług szkoleniowych** – opracowany i zweryfikowany w pilotażowych wdrożeniach z instytucjami szkoleniowymi,
2. **Zweryfikowany w praktyce** – standard ewaluowany od strony instytucji szkoleniowych, dysponentów szkoleń, klientów (przedsiębiorców), oceniony pozytywnie przez ekspertów.
3. **Edukacja i rozwój rynku szkoleń** – wdrożenie MSUES powoduje realne podnoszenie jakości (nie tylko weryfikację firmy), ma wymiar edukacyjny (w procesie przygotowania do audytu), sam proces audytu jest dookreślony w procedurach MSUES jako rozwijającą firmę w kierunku jakości.
4. **Wysoka jakość procesu certyfikacyjnego** - wymagania dotyczące kadry audytorów postawione są wysoko, zapewnione jest wsparcie merytoryczne dla audytorów w zakresie specyfiku usług edukacyjno-szkoleniowych oraz proces audytu jest zoptymalizowany dokładnie dla potrzeb instytucji szkoleniowych.
5. **Monitorowanie zewnętrzne** – monitorowanie prowadzone jest w sposób ciągły, w oparciu o reklamacje klientów i analizy ryzyka, prowadzenie nadzoru zewnętrznego nad firmami audytowymi i audytorami. Aktualizacja standardów jest założona cyklicznie.

MSUES w pełni zgodne z TOOLBOX

TOOLBOX

1. Jasno określona misja; ●
2. Orientacja na uczenie klienta; ●
3. Przejrzystość: informacji, oferty i metod, ochrony praw uczących się, informacji finansowej i zarządzania; ●●●
4. Kompetentna kadra szkoleniowa; ●
5. Polityka zarządzania zasobami ludzkimi; ●
6. Wsparcie dla uczących się oraz trenerów; ●●●
7. Odpowiednia infrastruktura i zasoby; ●
8. Dokumentacja i pomiar procesu uczenia się; ●●
9. System zarządzania jakością; ●●
10. Dostosowanie wsparcia do grupy docelowej. ●

MSUES

1. **Jakość usługi:** potrzeby klienta, efekty uczenia, rzetelna treść i aktywne formy, wsparcie w uczeniu, badanie efektów uczenia.
2. **Jakość kadry:** stała kadra, wiedza merytoryczna, doświadczenie, metodologia i warsztat pracy, stały rozwój i doskonalenie.
3. **Jakość organizacji:** obsługa klienta, warunki i czas szkolenia, pomoce i materiały, reagowanie na trudności i zastrzeżenia.
4. **Jakość zarządzania:** misja, sposób działania i rozwój, informacja o usługach i kadrze, dokumentacja szkoleń, dobre praktyki, reguły prawne.

Vocational Competence Certificate

Vocational Competence Certificate (VCC)

to jednolity system kształcenia i certyfikacji zawodowej. Idea VCC narodziła się w 2007 roku. Powstała z myślą o **współdziałaniu i integracji wiedzy i umiejętności zawodowych z potrzebami przedsiębiorstw na międzynarodowym rynku pracy.**



Idea od szkolenia do zatrudnienia



Założenia standardu – Pearson Education

- Opis kwalifikacji
- Zespół ekspertów definiujących kwalifikację
- Zasady oceniania
- Aktualność kwalifikacji
- Wewnętrzna spójność kwalifikacji
- Dobór centr kształcących
- Wewnętrzna i zewnętrzna kontrola jakości
- Wsparcie



Korzyści dla Odbiorców

- Realna wartość kwalifikacji
- Certyfikat
- Międzynarodowa rozpoznawalność
- Transferowanie kwalifikacji
- Progresja



Cele standardu

1. Rozwój zawodowy
2. Potwierdzenie posiadanych kompetencji
3. Uzupelnienie brakujących kompetencji

Twoje imię i nazwisko

10/ICTLD/2017

ZAŚWIADCZENIE

Zaświadcza się, że ukończył Proces Certyfikacji, w ramach którego osiągnął następujące rezultaty:

MODUŁ	OCENA
IDENTYFIKACJA I ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH	KOMPETENTNY
KONTAKT Z KLIENTEM	KOMPETENTNY
PROJEKTOWANIE SZKOLEŃ	KOMPETENTNY
PROWADZENIE SZKOLEŃ	KOMPETENTNY
EWALUACJA SZKOLEŃ	KOMPETENTNY
ROZWÓJ ZAWODOWY TRENERA	KOMPETENTNY

Doradca

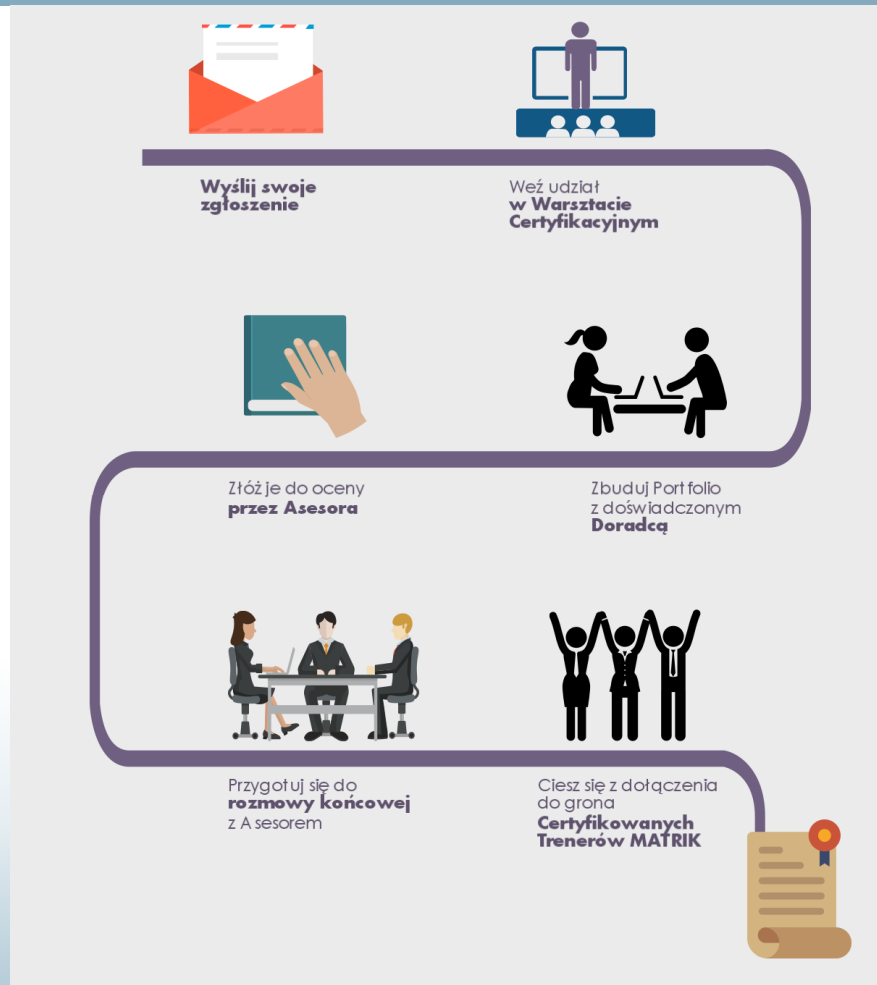
Asesor

✓ 103 standardy

✓ Portfolio z dowodów nie starszych niż 2 lata

✓ Po 2 dowody na każdy standard umiejętnościowy

Jak przebiega proces?



Korzyści dla Odbiorców

- **Praca z doświadczonym Trenerem (Doradcą)** na etapie budowy portfolio
- Zbudowanie **portfolio**, które stanowi potwierdzenie kompetencji trenerskich
- **Posiadanie CERTYFIKATU**, który jest oparty na metodologii uznawanej w całej Europie, USA i Kanadzie



Cele standardu

- Certyfikacja ECDL (Instytucja Certyfikująca: globalnie – Fundacja ECDL w Irlandii, w Polsce – PTI):
 - Dopasowanie certyfikacji do potrzeb zdających/rynku
 - Zrozumiałość warunków certyfikacji dla odbiorców
 - Wiarygodność walidacji
 - Prawidłowość certyfikacji
 - Zapewnienie odpowiednich zasobów
 - Przeciwdziałanie konfliktom interesów
 - Spójność rozwiązań wewnętrznych i zewnętrznych
 - Jawność



Korzyści dla odbiorców

- Certyfikacja ECDL:
 - Powszechność (w Polsce ok. 800 laboratoriów ECDL)
 - Rozpoznawalność certyfikatu (w kraju i za granicą)
 - Wiarygodność instytucji
 - Wpis do ZRK (w wielu krajach)
 - Opis wymagań językiem efektów uczenia się
 - Budowanie ścieżki kariery zawodowej
 - Porównywalność certyfikatu (kwalifikacji)
 - Właściwa obsługa kandydatów
 - Możliwość odwoływania się
 - Udogodnienia dla niepełnosprawnych



Certyfikacja Standardu SUS



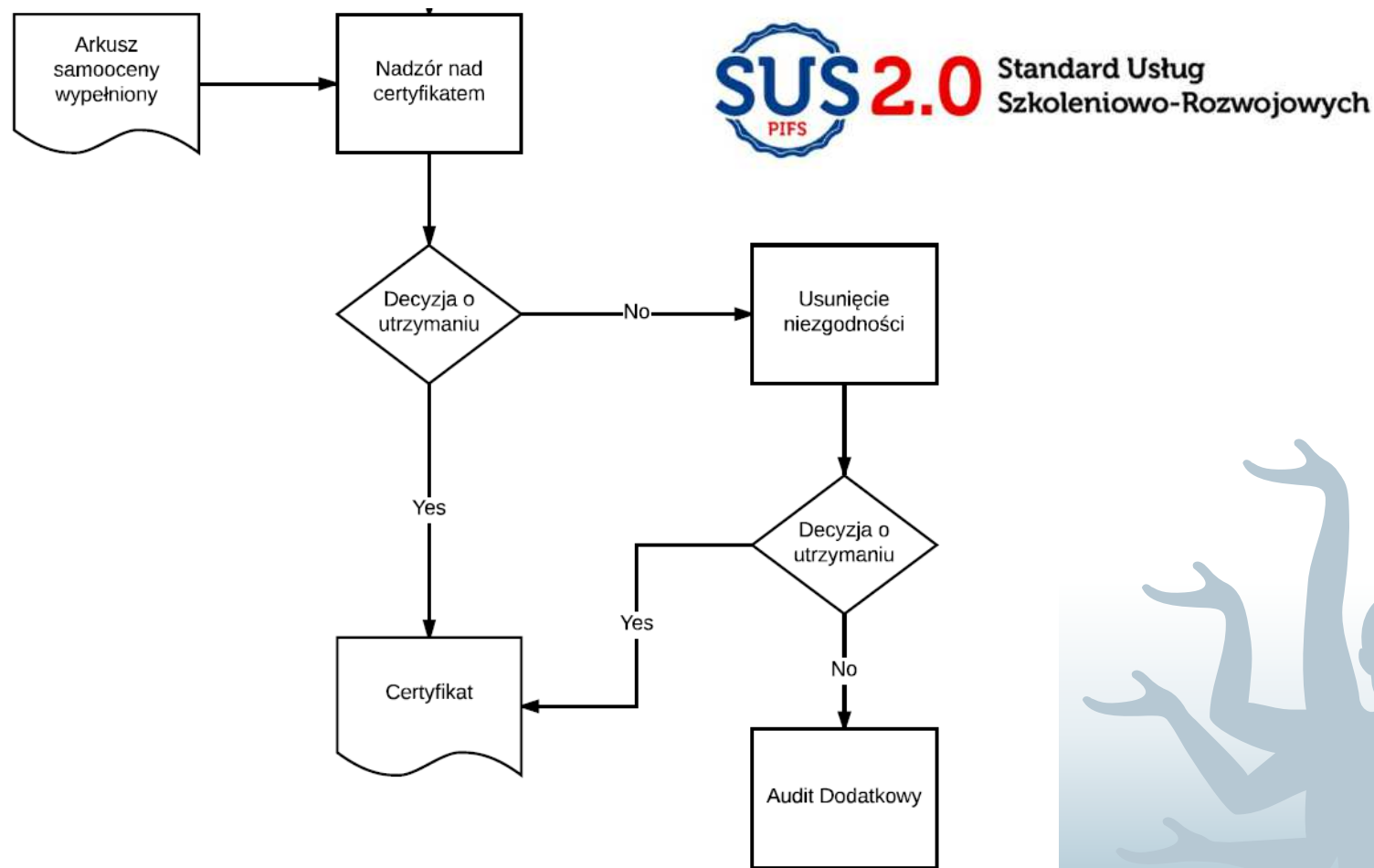
- Standard dedykowany usługom rozwojowym
- DEKRA – akredytowana jednostka certyfikująca
- Możliwość potwierdzenia przez niezależną jednostkę certyfikującą zgodności z SUS
- Model samooceny z weryfikacją poprzez audit raz na 3 lata

Korzyści z certyfikacji

- Atrakcyjna cenowo alternatywa dla innych certyfikacji – ISO9001 lub ISO29990
- Preferencyjne warunki dla członków PIFS
- Spełnienie wymagań dla RUR
- Niezależna zewnętrzna ocena przez DEKRA
- Szybki proces certyfikacji
- Rabaty na inne usługi DEKRA



Przebieg procesu



Nowy SUS 2.0 vs. SUS

SUS

- Standard Usługi Szkoleniowej,
- Samoocena i deklaracja
- Standard jakości procesu,
- Spełnienie wymagań standardu,
- Ocena kompetencji i kwalifikacji kadry
- Kadry
- Bezpłatny

SUS 2.0

- Standard Usług Szkoleniowo–Rozwojowej,
- Audyt i certyfikacja,
- Standard jakości i rezultatów procesu,
- Spełnienie wymagań i doskonaleniu usług,
- Odpowiedni dobór kadry zapewniającej właściwą realizację usług
- Płatny, zniżki dla członków PIFS

1. Standard dotyczący firmy, m.in.:

- komunikowanie o: zakresie świadczonych usług, osobach zarządzających, trenerach, doświadczeniach, referencjach, certyfikatach,
- stosowanie praktyk ewaluacji i reagowania na zastrzeżenia klientów,
- działanie zgodne z obowiązującymi normami prawnymi i etycznymi (prawa autorskie).

2. Standard dotyczący US-R (zamknięte/otwarte)

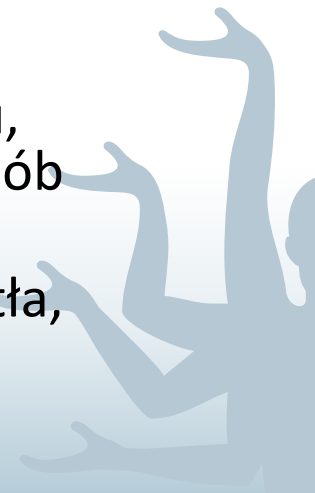
- **przygotowanie** do realizacji usługi: badanie potrzeb (lista rekomendowanych metod LRM), ustalenie szczegółowych celów, opracowanie programu, zaplanowanie i realizacja ewaluacji US-R (LRM), przygotowanie uczestników US-R,
- **realizacja** US-R, działania wspomagające utrwalenie efektów (LRM),
- **raportowanie** rezultatów - określenie stopnia realizacji celów.

3. Standard kompetencji kadry S-R

- dobór kadry adekwatny do celów US-R,
- opis kadry pozwalający na identyfikację: kwalifikacji, specjalizacji, doświadczeń zawodowych i szkoleniowych oraz referencji,
- informacja zwrotna z ewaluacji wraz z rekomendacjami dla kadry.

4. Standard organizacji i logistyki US-R

- uzgodnienie (z Klientem): daty, miejsca, harmonogramu, materiałów, zakresu odpowiedzialności i kontaktu do osób odpowiedzialnych,
- zapewnienie komfortu miejsca US-R: powierzchni, światła, wyposażenia, infrastruktury,



Część druga

- Jakie działania należy podejmować na rzecz spełnienia wymagań jakościowych i oczekiwań uczących się w ramach edukacji pozaformalnej?
- Czyli: W jaki sposób należy doskonalić jakość usług edukacji pozaformalnej?



Pytanie zasadnicze:

- Jakie elementy powinny stanowić nieodzowny element systemu zapewnienia jakości?
- Czyli: co jest kluczowym elementem jakości w usługach rozwojowych



- Czy implementacja systemu zapewnienia jakości w firmach działających w obszarze edukacji pozaformalnej przyczyni się do uzyskania np. ich przewagi konkurencyjnej?



- Czym się kierować w wyborze firmy pod względem zapewnienia jakości jej usług
- W jaki sposób systemy zarządzania jakością wpływają na realizację potrzeb przedsiębiorców/pracowników?



Problemy jakości

- Inne wypowiedzi



2. OGÓLNOPOLSKI
KONGRES
EDUKACJI
POZAFORMALNEJ

ŁÓDŹ, 23.06.2016

Dziękujemy za uwagę 😊



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



MINISTERSTWO
ROZWOJU

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



2.

OGÓLNOPOLSKI
KONGRES
EDUKACJI
POZA FORMALNĄ

ŁÓDŹ, 23.06.2016