

Wewnętrzna procedura zapewnienia jakości w działalności szkoleniowej i doradczej

Oddziału Okręgowego SKwP w Krakowie

uwzględniająca w szczególności realizację wykorzystania wniosków z ewaluacji, procedurę reklamacji, procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

Procedura jakości została przyjęta do realizacji uchwałą z dnia 14.03.2019 nr 466/u/2019 Prezydium Zarządu O/O Kraków, oraz aktualizowana we wrześniu 2023 i 2026 roku

I. MISJA Stowarzyszenia Księgowych w Polsce w zakresie usług oświatowych jest prowadzenie szkoleń osób dorosłych w celu ich przygotowania i doskonalenia zawodowego. Priorytetem jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie tych osób do zawodów związanych z rachunkowością oraz stwarzanie stałych możliwości rozwoju zawodowego i podnoszenia kwalifikacji osób już wykonujących te zawody. Szybko zmieniające się przepisy prawa i warunki prowadzenia działalności gospodarczej wymagają ciągłej aktualizacji wiedzy i umiejętności zawodowych. Stawia to przed Stowarzyszeniem wymóg prowadzenia bardzo aktywnej działalności szkoleniowej dla kadr zarządczych, finansistów i księgowych, zgodnie z zasadami prawa, wiedzy, dobrej praktyki i etyki zawodowej. Dlatego Stowarzyszenie wprowadziło nowoczesną, zawodową ścieżkę edukacyjną obejmującą cztery poziomy kształcenia: „księgowy”, „specjalista ds. rachunkowości”, „główny księgowy” i „dyplomowany księgowy”. Ukończenie każdego z tych stopni edukacji z wynikiem pozytywnym stanowi podstawę potwierdzenia kwalifikacji określonego stopnia i wydania odpowiedniego certyfikatu zawodowego SKwP. Ponadto Stowarzyszenie wychodząc naprzeciw potrzebom potwierdzania przez osoby dorosłe nabytych kwalifikacji rynkowych z zakresu rachunkowości i pokrewnych – prowadzi walidację dla kwalifikacji zgłoszonych przez siebie do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji: „Wspomaganie obsługi procesów księgowych”, „Obsługa procesów księgowych”, „Zarządzanie procesami księgowymi”, „Zarządzanie procesami placowymi”, „Zarządzanie obsługą spraw kadrowych”.

II. Realizując misję Stowarzyszenia Oddział Okręgowy SKwP w Krakowie dąży do zapewnienia słuchaczom usług na najwyższym poziomie edukacyjnym. Od 2019 roku prowadzi poszerzoną działalność edukacyjną i umożliwia klientom dodatkowo także korzystanie z usług doradczych. I tak:

1. W oparciu o regulacje opisane w dokumencie „Zasady prowadzenia działalności szkoleniowej w Niepublicznych Placówkach Kształcenia Ustawicznego SKwP prowadzonych przez Oddział Okręgowy w Krakowie Stowarzyszenia Księgowych w Polsce oraz pozostałej działalności edukacyjnej prowadzonej przez jednostki organizacyjne Oddziału Okręgowego (Załącznik nr 1) oraz Statut Placówki (Zał. nr 2).

2. Polegającą na organizowaniu kursów – projektów szkoleniowych realizowanych w oparciu o fundusze z Unii Europejskiej.

3. Na podstawie uchwały nr 457/u/2019 Prezydium Zarządu O/O z dnia 20.02.2019 r. - Oddział Okręgowy SKwP w Krakowie prowadzi usługi doradcze.

Realizacja wszystkich prowadzonych przez Stowarzyszenie szkoleń i usług doradczych 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 pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

4. Oddział Okręgowy Stowarzyszenia Księgowych w Polsce posiada w Krakowie do dyspozycji klientów nowoczesny lokal przy ulicy Kazimierza Wielkiego 19, z pięcioma profesjonalnie urządzonymi salami wykładowymi oraz własnym, nowoczesnie wyposażonym laboratorium komputerowym – gdzie realizowane są zamówione usługi. Ponadto Oddziały funkcjonujące w strukturze Oddziału Okręgowego posiadają dobrze wyposażone lokale i sale zajęć własne lub wynajęte na potrzeby prowadzenia działalności oświatowej.

III. Działalność szkoleniowa Oddziału Okręgowego SKwP w Krakowie realizowana jest poprzez 8 Niepublicznych Placówek Kształcenia Ustawicznego SKwP (Chrzanów, Kraków, Nowy Sącz, Nowy Targ, Olkusz, Oświęcim, Tarnów, Wadowice) w oparciu o aktualne przepisy zawarte w ustawie Prawo oświatowe oraz w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Usługi doradcze realizuje bezpośrednio Oddział Okręgowy SKwP w Krakowie na podstawie własnej uchwały oraz Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych.

Obie usługi podlegają wewnętrznemu systemowi zapewniania jakości:

1. Wewnętrzny system zapewniania jakości realizowany jest w oparciu o „Regulamin wewnętrznego systemu zapewniania jakości kształcenia w Niepublicznych Placówkach Kształcenia Ustawicznego O/O SKwP w Krakowie”. Usługi doradcze także podlegają kontroli i wspomaganiu na takich samych zasadach, jak kształcenie opisane w tym Regulaminie.
2. Dokumenty powstające w trakcie kontroli i wspomagania działalności oświatowej w Placówce oraz doradczej (Sprawozdania z przebiegu szkolenia lub usługi doradczej, Arkusze kontroli dokumentacji, Arkusze obserwacji zajęć) bezpośrednio po ich sporządzeniu przedstawiane są osobom kontrolowanym: wykładowcom/doradcom i/lub kierownikowi kursu/doradcy w celu zapoznania ich z uzyskanymi wynikami. Osoby kontrolowane podpisują przedstawione wnioski i zalecenia pokontrolne, tym samym, zobowiązane są do ich uwzględnienia w bieżącej działalności.
3. Przed zakończeniem każdego roku szkoleniowego osoba nadzorująca i monitorująca funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości - sporządza Informację na temat funkcjonowania systemu jakości w Placówkach i w Oddziale Okręgowym wraz z wnioskami i przedkłada ją Prezydium/Zarządowi Oddziału Okręgowego SKwP w Krakowie.
4. Wykładowcy/doradcy i organizatorzy szkoleń/usług doradczych zostają zapoznani z Informacją w terminie do 30 września następnego roku szkoleniowego.
5. Wnioski sformułowane w Informacji i przyjęte przez Prezydium/Zarząd Zarządu Oddziału Okręgowego są uwzględniane w Planie zapewniania jakości na następny rok szkoleniowy. Wykładowcy/doradcy i organizatorzy szkoleń/usług doradczych są zapoznawani z rocznym Planem zapewniania jakości do 30 września każdego roku szkoleniowego.

IV. Działalność oświatowa prowadzona przez Oddział Okręgowy SKwP w Krakowie polegająca na realizowaniu programów szkoleniowych w oparciu o środki unijne oparta jest o zasady zapisane w każdym projekcie. W szczególności:

1. Planuje się przedsięwzięcia, których zakres tematyczny jest przygotowywany w oparciu o publikowane badania w zakresie potrzeb szkoleniowych rynku pracy oraz o dokonywane wewnętrzne badania ankietowe i wynikające stąd wnioski.
2. W czasie szkolenia w miarę możliwości realizowane są potrzeby uczestników szkoleń zdiagnozowane poprzez badanie oczekiwań u części słuchaczy przed rozpoczęciem szkolenia.
3. W trakcie realizowanych projektów prowadzone są badania związane z jakością udzielanego wsparcia, (ankiety badania postaw początkowych i końcowych) badany jest poziom satysfakcji uczestników. O wynikach oceny wykładowcy są informowani na bieżąco, co pozwala na doskonalenie ich warsztatu pracy.
4. Na zakończenie projektu przygotowywany jest raport ewaluacyjny, który jest istotnym dokumentem sumującym doświadczenia z realizacji projektu. Raport przedkładany jest instytucji nadzorującej realizację projektu, która jest jego dysponentem. Wnioski końcowe przedstawiane są także Prezydium/Zarządowi Oddziału Okręgowego SKwP w Krakowie.

V. W Stowarzyszeniu Księgowych w Polsce Oddział Okręgowy w Krakowie przyjmuje się do realizacji wyłącznie programy kształcenia i programy usług doradczych spełniające wymagania zawarte w przepisach oświatowych regulujących kształcenie ustawiczne i w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych, a także wewnętrzne ustalenia. I tak:

1. Programy kursów zatwierdza i dopuszcza do realizacji Dyrektor Niepublicznych Placówek Kształcenia Ustawicznego po wcześniejszym zasięgnięciu opinii, co najmniej jednego eksperta z dziedziny, której kurs dotyczy, a także po zasięgnięciu opinii Komisji Edukacji SKwP w O/O w Krakowie. Wymóg opiniowania nie dotyczy kursów jednodniowych, „Bilansu” i kursów dla biegłych rewidentów.
2. O zatwierdzeniu i dopuszczeniu do realizacji kursów długich (trwających powyżej jednego dnia, bez „Bilansu” i kursów dla biegłych rewidentów) Dyrektor Placówek informuje na najbliższym posiedzeniu członków Prezydium Oddziału Okręgowego w Krakowie.
3. Programy usług doradczych zatwierdza Dyrektor Biura w O/O SKwP w Krakowie.

VI. W Oddziale Okręgowym SKwP w Krakowie działa Okręgowa Komisja Walidacyjna, której głównym celem jest przeprowadzenie walidacji na zakończenie kursów organizowanych w systemie certyfikacji/poświadczania kwalifikacji w zawodzie księgowego, specjalisty do spraw rachunkowości, głównego księgowego oraz walidację dla kwalifikacji zgłoszonych przez siebie do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji: „Wspomaganie obsługi procesów księgowych”, „Obsługa procesów księgowych” i „Zarządzanie procesami księgowymi”. Komisja działa w oparciu o „Regulamin

Okręgowej Komisji Walidacyjnej działającej w Oddziale Okręgowym w Krakowie Stowarzyszenia Księgowych w Polsce" oraz o „Dokumenty regulujące organizację procesu walidacji na kwalifikacje wolnorynkowe wpisane do ZSK". Co najmniej raz w roku szkoleniowym Komisja przedstawia wyniki kształcenia słuchaczy i wnioski do dalszej pracy na posiedzeniu Prezydium/Zarządu Oddziału Okręgowego SKwP.

- VII. W Oddziale Okręgowym SKwP w Krakowie przestrzegana jest następująca procedura reklamacji stosowana w sytuacjach, w których szkolenie/usługa doradcza nie spełniły oczekiwań odbiorców:
1. W fazie rekrutacji słuchacz ma prawo do zapoznania się z harmonogramem zajęć i wykazem wykładowców/doradców, którzy będą prowadzić zajęcia na danym kursie lub prowadzić usługę doradczą. W miarę możliwości organizacyjnych Stowarzyszenia, słuchacz może wybrać grupę z odpowiednim składem osobowym wykładowców/doradców.
 2. W przypadku, kiedy poziom szkolenia jednodniowego (inaczej kursu-szkolenia) lub usługi doradczej nie spełnił oczekiwań, słuchacz może ubiegać się o umożliwienie Mu udziału w innym szkoleniu/doradztwie o tej samej lub zbliżonej tematyce w okresie jednego roku od daty złożenia reklamacji.
 3. Warunkiem uznania reklamacji złożonej po kursie jednodniowym (inaczej kursie – szkoleniu), usłudze doradczej jest:
 - 1) pisemne zgłoszenie reklamacji wraz z uzasadnieniem w Dziale Szkolenia lub Biurze O/O SKwP bezpośrednio po zakończeniu szkolenia lub usługi doradczej, to znaczy do dwóch dni od zakończenia szkolenia/usługi doradczej,
 - 2) opinia słuchaczy zawarta w wypełnionej Ankiecie ewaluacyjnej po zakończeniu zajęć, wyrażona w skali punktowej od 1 - 5, wynosi średnio mniej niż cztery punkty po obliczeniu wartości z całej ankiety.
 4. W przypadku, kiedy poziom kursu trwającego dłużej niż miesiąc nie spełnia oczekiwań klienta - po uczestniczeniu w 20% zajęć słuchacz może złożyć pisemną reklamację wraz z uzasadnieniem w Dziale Szkolenia O/O SKwP w Krakowie. Po odbyciu większej ilości zajęć na danym kursie reklamacje nie będą rozpatrywane.
 5. Kierownik Działu Szkolenia może uznać reklamację i zaproponować słuchaczowi zmianę grupy i wykładowcy pod warunkiem, że pozwolą na to warunki organizacyjne.
Kierownik Działu Szkolenia może także uzależnić uznanie reklamacji od wyników ankiety ewaluacyjnej, która przeprowadzona zostanie wśród uczestników kursu niezwłocznie po złożeniu reklamacji w trakcie trwania kursu. Jeżeli opinia słuchaczy wyrażona w skali punktowej, wynosi średnio mniej niż cztery punkty po obliczeniu wartości z całej ankiety reklamacja zostaje uznana.
 6. W sytuacji opisanej w punkcie 5 Stowarzyszenie rozważy możliwość zmiany wykładowcy w danej edycji kursu.
 7. Wszystkie reklamacje, w tym sytuacje szczególne, nie przewidziane w niniejszym regulaminie rozpatrywane będą indywidualnie przez Kierownika Działu Szkolenia, a dla usługi doradczej Dyrektora Biura O/O, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnej reklamacji.
- VIII. W przypadku nieobecności osoby prowadzącej kurs, kurs-szkolenie/usługę doradczą Dział Szkolenia O/O SKwP w Krakowie, a dla usługi doradczej pracownik wyznaczony przez Dyrektora Biura O/O:
1. Organizuje zastępstwo za nieobecnego wykładowcę/doradcę do realizacji zaplanowanego tematu zajęć,
 2. Organizuje zastępstwo za nieobecnego wykładowcę/doradcę, który może realizować treści kształcenia wynikające z programu zajęć, ale przewidziane do realizacji w innym terminie,
 3. Odwołuje zaplanowane zajęcia drogą elektroniczną, telefoniczną, a w przypadkach szczególnych (nagłych) poprzez upoważnionego pracownika, bezpośrednio przed zajęciami, ustalając jednocześnie ze słuchaczami nowy termin odbycia odwołanych zajęć.
- IX. W wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności związanych z brakiem dostępu słuchaczy do budynku lub wyznaczonej sali, Stowarzyszenie wynajmuje sale w innym budynku/instytucji lub odwołuje zajęcia drogą elektroniczną, telefoniczną, a w przypadkach szczególnych (nagłych) poprzez upoważnionego pracownika, bezpośrednio przed zajęciami, ustalając jednocześnie ze słuchaczami nowy termin odbycia odwołanych zajęć.

Dyrektor
Niepublicznej Placówki
Kształcenia Ustawicznego SKwP

Włodzimierz Lurka

