

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

- 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 – czyni starania o stworzenie systemu walidacji i certyfikacji dla kwalifikacji zgłoszonych przez siebie do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji wprowadzonego do polskiego systemu prawnego .
- 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, nowoczesnym wyposażonym laboratorium komputerowym – gdzie realizowane są zamówione usługi.
- III. **Działalność szkoleniowa** Oddziału Okręgowego SKwP w Krakowie **realizowana jest poprzez Niepubliczną Placówkę Kształcenia Ustawicznego SKwP** w oparciu o przepisy zawarte w ustawie Prawo oświatowe z dnia 14 grudnia 2016 roku (Dz. U. z 2017 r. poz. 59 z późniejszymi zmianami) oraz w Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1632).

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 ewaluacji, wspieraniu, kontroli i monitorowaniu na takich samych zasadach jak kształcenie opisane w tym Regulaminie .

2. Dokumenty powstające w trakcie **ewaluacji, wspierania, kontroli i monitorowania** 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 Placówce i w Oddziale Okręgowym wraz z wnioskami i przedkłada ją Prezydium.

4. Wykładowcy/doradcy i organizatorzy szkoleń/usług doradczych zostają zapoznani z Informacją w terminie do 14 września następnego roku szkoleniowego.

5. Wnioski sformułowane w Informacji i przyjęte przez Prezydium 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 PRE-TEST, POST-TEST, wywiady grupowe, telefoniczne , ankiety pocztowe – ewaluacja projektu z perspektywy czasu oraz przydatności nabytych kwalifikacji), 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 Zarządu Oddziału Okręgowego SKwP w Krakowie.

V. Stowarzyszenie Księgowych w Polsce Oddział Okręgowy w Krakowie **przyjmuje 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. Dla **kursów** kształcących w zawodzie - opatrzonych „kodem zawodu” zgodnie rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (Dz.U. z 2014 r. poz. 1145). po ukończeniu, których słuchacze otrzymują dodatkowo od SKwP O/Okręgowy potwierdzenia posiadanych kwalifikacji w danym zawodzie – program kursu zatwierdza Prezydium Oddziału Okręgowego na podstawie „Procedury zatwierdzania nowych i aktualizowanych programów nauczania kursów realizowanych w Niepublicznych Placówkach Kształcenia Ustawicznego”. (Załącznik nr 4)

2. Programy krótkich (jedno lub kilkudniowych) kursów tzw. specjalistycznych lub **kursów-szkoleń** przygotowane są według załączonego wzoru (Załącznik nr 5) dopuszczane są do realizacji przez dyrektora Placówki lub osobę przez niego upoważnioną.

3. Programy **usług doradczych** – tworzone są według wymagań opisanych w Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno-Szkoleniowych, (według załączonego wzoru – Załącznik nr 6). Programy do realizacji dopuszcza dyrektor Biura O/O lub osoba przez niego upoważniona.

- V. W Oddziale Okręgowym SKwP w Krakowie działa Komisja Egzaminacyjna, której głównym celem jest **organizacja walidacji** na zakończenie kursów organizowanych w systemie certyfikacji/poświadczania kwalifikacji w zawodzie księgowego. Komisja działa w oparciu o „Regulamin Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej działającej w Oddziale Okręgowym w Krakowie Stowarzyszenia Księgowych w Polsce”(Załącznik nr 7). Co najmniej raz w roku szkoleniowym Komisja przedstawia wyniki kształcenia słuchaczy i wnioski do dalszej pracy na posiedzeniu Prezydium Zarządu Oddziału Okręgowego SKwP.
- VI. 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 wyrażona w postaci wypełnionej Ankiety 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 1 tygodnia od dnia złożenia pisemnej reklamacji.
- VIII. W przypadku **nieobecności osoby prowadzącej** 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.