



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych

Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych
Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 3.0

Potwierdź wysoką jakość Twoich szkoleń!



Polska Izba Firm
Szkoleniowych

IFS

DEKRA

Polska Izba Firm Szkoleniowych
u. Londyńska 19, 03-921 Warszawa
sus@pifs.org.pl www.sus.pifs.org.pl
tel. 22 616 27 63 tel. 605 390 599

DEKRA Certification Sp. z o.o.
ul. Legnicka 48H, 54-202 Wrocław
certyfikat.pl@dekra.com
tel. 71 780 47 77 fax 71 780 47 79

Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 3.0

SUS 3.0 jest standardem zarządzania i świadczenia usług przez podmioty specjalizujące się w usługach szkoleniowo-rozwojowych. **Został wypracowany przez branżowych ekspertów**, wykorzystuje doświadczenie rynkowe i eksperckie całego środowiska z obszaru usług szkoleniowo-rozwojowych, jest rozwinięciem standardu SUS 2.0.

SUS 3.0 jest standardem certyfikowanym, jego spełnienie potwierdza audyt przeprowadzony przez profesjonalną i niezależną organizację certyfikującą o międzynarodowej renomie, specjalizującą się w audytach systemów zarządzania – **DEKRA Certification Sp. z o.o.**

Spełnia wymagania systemu zapewnienia jakości dla firm szkoleniowo-rozwojowych, które są zainteresowane wpisem do **Bazy Usług Rozwojowych (BUR)** prowadzonej przez **Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)** i świadczeniem usług dofinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego za pośrednictwem Regionalnych Programów Operacyjnych.

Spis treści

1. Wprowadzenie do standardu	str. 3
2. Przeznaczenie i struktura standardu	str. 5
3. Część I - Orientacja na rynek	str. 7
4. Część II - Orientacja na Klienta, jego potrzeby i cel rozwoju	str. 18
5. Część III - Orientacja na projektowanie	str. 21
6. Część IV - Orientacja na realizację	str. 26
7. Część V - Orientacja na zarządzanie efektami	str. 31
8. Słownik pojęć	str. 35

Wprowadzenie do standardu

Usługa rozwojowa to działalność profesjonalna, mająca na celu rozwój ludzi, grup lub organizacji, w szczególności poprzez nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych. Istotą usługi rozwojowej jest osiągnięcie efektów uczenia się, prowadzących do osiągnięcia celów rozwoju i zmian na poziomie indywidualnym i zbiorowym, w tym organizacyjnym (patrz: Sektorowa Rama Kwalifikacji Usług Rozwojowych - SRK UR).

Znacząca większość działalności, w obszarze usług rozwojowych, nie podlega szczególnym regulacjom zarówno w zakresie ról zawodowych jak i procesu świadczenia usługi. Jednak charakter tych usług polegający na wspieraniu, w uczeniu się osób, grup i organizacji stawia przed ich realizatorami /realizatorkami wysokie wymagania i wysoką odpowiedzialność. Obszar usług rozwojowych bazuje na wielu dziedzinach nauki takich jak, andragogika, psychologia, socjologia, neurologia ale też tych związanych z technologiami uczenia się, w tym technologiami cyfrowymi, których to rozwój, w ostatniej dekadzie znacząco przyspieszył.

Silnym zmianom poddawane są również potrzeby i okoliczności uczenia się ludzi. Zmiany obejmują zakres efektów uczenia się, preferowane przez uczących się środowisko, formy i metody uczenia się a także narzędzia i treści wspomagające uczenie się. Istotnym czynnikiem wpływającym na branżę jest potrzeba tzw. projektowania uniwersalnego, czyli zapewnienie dostępności do wsparcia uczenia się dla wszystkich zainteresowanych, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Standard SUS 3.0 wychodzi naprzeciw aktualnemu rozumieniu specyfiki usługi rozwojowej i wymagań stawianych podmiotom, które je realizują. Standard obejmuje tę część wymagań i dobrych praktyk, które branża uznaje za niezbędne, aby rzetelnie i skutecznie realizować usługi wysokiej jakości. Uwzględnia to, że usługa rozwojowa może być rozłożona w czasie i być realizowana w różnych środowiskach uczenia się z wykorzystaniem mieszanych

Wprowadzenie do standardu

(tzw. blended) form, metod i narzędzi wspierania uczenia się. Uwzględnia również synchroniczność i asynchroniczność, formy otwarte i zamknięte (realizowane dla jednorodnej grupy np. z danej firmy) oraz uczenie się indywidualne i grupowe.

Standard jest opisany językiem rezultatu po to, aby pozostawić podmiotom niezależność i inicjatywę, w sposobie jego zastosowania (wdrożenia) oraz w obszarze dowodów jego spełniania. Dzięki takiemu podejściu standard jest uniwersalnym narzędziem pozwalającym na zastosowanie go, w każdym podsektorze usług rozwojowych i do każdego typu usług rozwojowych zarówno ze względu na ich cele i zakres jak i ze względu na zastosowane technologie. Standard uwzględnia wszystkie wymagania stawiane przez BUR.

Nową jakość standardu stanowi jego orientacja na rynek i Klienta. W każdym jego elemencie zawarte są zapisy informujące o celu danego wymagania z perspektywy Klienta/odbiorcy usługi. W ten sposób standard staje się bardziej zrozumiały dla osób nie będących ekspertami branżowymi. To podejście ułatwi też poszukiwanie dowodów na spełnianie standardu, gdyż znany jest zakładany rezultat.

Standard SUS 3.0 koncentruje się głównie na procesie i rezultatach usługi, i zawiera założenie, że szczegółowe zalecenia kompetencyjne dotyczące pracy osób projektujących i realizujących konkretną usługę rozwojową będą pochodziły z kwalifikacji i standardów branżowych, w tym tych zarejestrowanych w ZRK. Dlatego standard umożliwia i wręcz zachęca do wykorzystania i odwoływania się do tych źródeł dowodów.

Przeznaczenie i Struktura standardu

Ocena jakości usług według Standardu SUS 3.0 ma dwa główne cele: promować podnoszenie jakości świadczenia tych usług oraz dostarczyć obiektywne informacje na temat tej jakości wszystkim interesariuszom. Dlatego ocena jakości zgodnie ze standardami niniejszego dokumentu łączy dwa cele:

- **Ma być narzędziem wspomagającym dostawców, w zarządzaniu jakością świadczonych zdalnych usług rozwojowych,**
- **Ma zwiększyć poziom świadomości i oczekiwań odbiorców usług**

W ten sposób Standard SUS 3.0 ma służyć współpracy dostawców i odbiorców usług rozwojowych na rzecz doskonalenia nowego modelu zdalnego uczenia się, które wymaga zaangażowania, współtworzenia i odpowiedzialności wszystkich interesariuszy tego procesu.

Standard jest również dedykowany jako narzędzie zapewniania jakości rozwojowych usług zdalnych dla Bazy Usług Rozwojowych. W tym celu do części opisu zakresu dowodów potwierdzających spełnianie danego elementu standardu dodano wskazówki do weryfikowania usług przez audytorów lub inne jednostki weryfikujące jakość usługi finansowanej ze środków publicznych.

Każda z części Standardu składa się z czterech elementów: definicji, założonego rezultatu spełniania standardu odnoszącego się do Klienta, zakresu walidacji oraz możliwych źródeł dowodów spełnienia tej części standardu. Listy źródeł dowodów wskazują fakultatywne miejsca, w których można wykazać spełnianie warunków standardu. To oznacza, że w każdym przypadku walidacji spełniania standardu możemy mieć do czynienia z różnymi dowodami potwierdzającymi dany rezultat.

Przeznaczenie i Struktura standardu

Ze względu na bardzo dużą różnorodność podmiotów, zróżnicowanie usług rozwojowych, zapisy poszczególnych elementów standardu mają charakter uniwersalny, ale również komplementarny i wymagają każdorazowo dopasowania metod oceny dowodów i praktyk potwierdzających zgodność ze standardem. Przygotowanie i ocena dowodów powinna być zadaniem reprezentantów Dostawcy Usług, jak i ew. audytorów/ konsultantów zewnętrznych. Walidacja spełniania wymagań standardu powinna obejmować wszystkie jego elementy z zastrzeżeniem możliwego różnorodnego materiału dowodowego. Użyte w standardzie pojęcia zostały wyjaśnione w słowniku pojęć, będącym integralną częścią tego dokumentu.

Standard obejmuje pięć elementów procesu usługi przyjętych w oparciu o strukturę przyjętą w Ramie Sektorowej Sektora Usług Rozwojowych (SRKUR):

1. Orientacja na rynek
2. Orientacja na Klienta, jego potrzeby i cel rozwoju
3. Orientacja na projektowanie
4. Orientacja na realizację
5. Orientacja na zarządzanie efektami

1.1 Podmiot prowadzi działalność zgodną z danymi rejestrowymi.

Definiuje cele, zakres swojej działalności i obszary specjalizacji.

Rezultat: Klient określa cel i specjalizacje działalności Podmiotu, zakres merytoryczny prowadzonych usług, dane kontaktowe Podmiotu oraz osoby reprezentujące Podmiot na rynku.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot ma określoną misję, wizję i cele strategiczne?
- Czy dane Podmiotu zawarte we właściwych rejestrach są aktualne?
- Czy dostępne są informacje dotyczące grup docelowych i zakresu merytorycznego prowadzonych usług?

Przykładowe źródła dowodów:

- KRS, CEIDG, REGON
- strona internetowa Podmiotu/strona internetowa usługi/social media
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientami
- opisy podmiotu umieszczone w ogólnodostępnych bazach.

1.2 Podmiot publikuje informacje dotyczące swojej działalności w obszarze usług rozwojowych.

Rezultat: Klient może dokonać właściwej identyfikacji profilu działalności Podmiotu i jego usług i na tej podstawie dokonać wyboru co do celu i zakresu współpracy.

Zakres weryfikacji:

- Czy Klient może zidentyfikować dane Podmiotu odpowiedzialnego za realizację usług?
- Czy informacje podawane przez Podmiot są zgodne z rzeczywistymi możliwościami i usługami tego podmiotu?
- Czy dostępne informacje pozwalają określić doświadczenie, kompetencje i zakres dotyczący świadczenia usług rozwojowych?

Przykładowe źródła dowodów:

- strona internetowa Podmiotu/strona internetowa usługi/social media
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientami
- opisy tematyki i efektów usług
- certyfikaty i licencje
- umowy o dystrybucji rozwiązań technologicznych lub dokumentacja rozwiązań autorskich
- opisy posiadanych zasobów technicznych i bibliotek materiałów merytorycznych
- informacja o stosowanych technologiach, metodach i narzędziach
- referencje Klientów
- prawa i licencje do zasobów służących do realizacji usług

1.3 Podmiot prowadzi działalność zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi, w tym regulacjami dotyczącymi praw autorskich i ochrony danych osobowych, zakresu licencji, ochrony wizerunku osób oraz dostępu do danych, w tym danych osobowych i danych poufnych.

Rezultat: Klient ma zagwarantowany dostęp do usługi zgodnej z regulacjami prawnymi, w szczególności: RODO, przepisów licencyjnych, praw autorskich, ochrony wizerunku osób oraz poufności. Klient posiada informacje o prawnych i formalnych zasadach oraz o zakresie korzystania z usługi.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot stosuje wymagane prawem klauzule dotyczące ochrony danych osobowych, wizerunku osób, danych poufnych Klienta?
- Czy Podmiot stosuje zapisy dotyczące przekazania praw i licencji oraz dozwolonego sposobu użytkowania do produktów, materiałów szkoleniowych i treści?
- Czy Podmiot stosuje zapisy dotyczące praw autorskich i praw pokrewnych?
- Czy w materiałach edukacyjnych wspierających realizację usług można zidentyfikować autorów/właściciela praw autorskich do treści intelektualnych?
- Czy Podmiot stosuje Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027 w zakresie opisanego tam standardu szkoleniowego?
- Czy Podmiot uwzględnia zapisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną w odniesieniu do odpowiednich usług?
- Czy Podmiot reguluje wymagania formalno-prawne w stosunku do osób zaangażowanych w usługę rozwojową?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- umowy na realizację usług
- procedury i instrukcje wewnętrzne dotyczące licencji oraz praw autorskich.
- umowy dotyczące ochrony wizerunku osób
- procedury, praktyki, zasady dotyczące bezpieczeństwa danych poufnych, informacje i zapisy dotyczące praw autorskich
- zgody pisemne na wykorzystanie wizerunku
- licencje na wykorzystanie utworów
- zapisy i klauzule dotyczące RODO
- zasady przetwarzania i udostępniania danych z realizacji usługi
- procedury i specyfikacja techniczna dotycząca bezpieczeństwa danych
- procedury wewnętrzne, stosowane metody i narzędzia dotyczące bezpieczeństwa danych Klienta
- konspekty, opisy i dokumenty projektowe usług
- raporty z przebiegu realizacji usługi
- komunikacja z Klientami usługi

1.4 Podmiot przedstawia informacje na temat usługi rozwojowej, umożliwiając Klientom dokonanie świadomego wyboru opartego na obiektywnych kryteriach.

Rezultat: Klient ma dostępny opis usługi rozwojowej, umożliwiający podjęcie decyzji odnośnie jej wykorzystania. Opis ten zawiera niezbędne informacje precyzujące, kto jest adresatem usługi, jakie są jej cele i/lub efekty uczenia się, jej przebieg, wymagania wobec uczestników (techniczne, organizacyjne, inne), a także opisujące metody walidacji efektów uczenia i/lub ewaluacji usługi. Jeżeli usługa prowadzi do uzyskania kwalifikacji włączonej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, to Podmiot podaje odwołanie do nazwy i nr tej kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji. Informacje te pozwalają porównać ofertę usługi rozwojowej z ofertami innych Podmiotów.

Zakres weryfikacji:

- Czy informacje podawane przez Podmiot na temat usługi umożliwiają Klientowi podjęcie świadomej decyzji co do udziału w usłudze?
- Czy informacje na temat usługi umożliwiają zidentyfikowanie, do jakich Klientów są kierowane usługi?
- Czy w opisie usługi jest odniesienie do kwalifikacji włączonej do ZSK (jeśli dotyczy)?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- umowy na realizację usług
- opisy usługi
- opis celów usługi i efektów uczenia się
- opis programu lub przebiegu usługi
- opis przyjętych form i metod pracy
- opis narzędzi i materiałów dydaktycznych
- w uzasadnionych przypadkach odwołanie do konkretnej nazwy kwalifikacji i nr tej kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji.

1.5 Podmiot dobiera, uzasadnia i stosuje rozwiązania, które zapewniają spełnianie standardów bezpieczeństwa przechowywania danych.

Rezultat: Klient ma aktualne informacje na rozwiązania, standardów i posiadanych certyfikatów dotyczące bezpieczeństwa danych.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot stosuje praktyki zapewniające informowanie Klientów o posiadanych standardach, certyfikatach, rozwiązaniach dotyczących bezpieczeństwa danych ?
- Czy Podmiot stosuje zabezpieczenia formalno-prawne dotyczące danych osobowych?
- Czy Podmiot posiada rozwiązania, które zapewniają dokonywanie okresowej ewaluacji i umożliwiają doskonalenie zabezpieczania danych?

Przykładowe źródła dowodów:

- opisy stosowanych standardów bezpieczeństwa danych
- weryfikacja cyfrowych elementów usługi, strony www, platformy e-learningowej – jeśli dotyczy
- zabezpieczenia strony i systemów dostępnych online
- informacje pochodzące z ewaluacji bezpieczeństwa przechowywanych danych
- standard jakości lub certyfikat dotyczący bezpieczeństwa przechowywania danych.
- procedury wewnętrzne, umowy, klauzule
- umowy z zewnętrznymi podmiotami

1.6 Podmiot reguluje sposób, w jaki reaguje na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów. Komunikuje Klientowi informacje o sposobie postępowania reklamacyjnego.

Rezultat: Klient może w każdej fazie usługi zgłosić nieprzewidzianą sytuację, zastrzeżenie lub reklamację Podmiotowi.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot reguluje wewnętrznie sposób postępowania w przypadku reklamacji, zastrzeżenia lub nieprzewidzianej sytuacji?
- Czy Podmiot komunikuje Klientowi wewnętrzne procedury reagowania na nieprzewidziane sytuacje i reklamacje?
- Czy Podmiot przedstawia dowody reagowania na sytuacje nieprzewidziane, zastrzeżenia i reklamacje zgodnie z wewnętrznymi procedurami?

Przykładowe źródła dowodów:

- procedury wewnętrzne - np. procedura reklamacyjna
- regulaminy i instrukcje postępowania
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- formularze zgłoszeń reklamacji i zastrzeżeń

1.7 Podmiot dobiera kadre zapewniającą projektowanie, realizację, walidację i ewaluację usługi adekwatnie do celów i tematyki usługi. W swoim wyborze uwzględnia kompetencje i/lub kwalifikacje merytoryczne i edukacyjne. Opis kadry pozwala ocenić jej adekwatność oraz na świadomy wybór usługi przez Klienta.

Rezultat: Klient może zapoznać się z poziomem kompetencji merytorycznych i edukacyjnych kadry. Akceptuje jej dobór w kontekście celów i tematyki usługi. Klient ma dostęp do danych, które pozwalają na potwierdzenie przez Podmiot adekwatności kadry do poszczególnych elementów usługi.

Zakres weryfikacji:

- Czy kompetencje merytoryczne i edukacyjne kadry są adekwatne do ról i zakresu zadań w ramach usługi, dla której określono formę i zakres?

Przykładowe źródła dowodów:

- dowody potwierdzające wymagane kwalifikacje i/lub kompetencje (uprawnienia, certyfikaty i dyplomy)
- opisy doświadczenia kadry realizującej usługę
- opisy specjalizacji kadry
- opis doświadczeń zawodowych i kluczowych kompetencji
- referencje dotyczące kadry
- zakresy obowiązków i odpowiedzialności kadry
- umowy pomiędzy Podmiotem a kadrami realizującymi usługę
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem, komunikacja z Klientami.

1.8 Podmiot zapewnia know-how niezbędne do tego by prawidłowo zaprojektować, zrealizować oraz przeprowadzić walidację efektów i/lub ewaluację usługi.

Rezultat: Klient może osiągnąć założone cele i/lub efekty uczenia się, dzięki zapewnionym przez Podmiot licencjom, narzędziom, technologiom, zasobom wiedzy.

Zakres weryfikacji:

- Czy używane know-how Podmiotu (licencje, technologie, narzędzia) jest adekwatne do świadczonych usług?

Przykładowe źródła dowodów:

- licencje i certyfikaty
- biblioteka materiałów merytorycznych
- opis stosowanych narzędzi rozwojowych
- opisy usług
- dokumentacja potwierdzająca kompetencje kadry
- specyfikacje techniczne
- zasady współpracy z dostawcami
- informacje na temat zasad współpracy Podmiotu z zewnętrznymi dostawcami
- umowy Podmiotu z zewnętrznymi dostawcami

1.9 Podmiot stosuje rozwiązania zapewniające zarządzanie dostępnością.

Rezultat: Klient ma dostęp do informacji na temat dostępności usługi, warunków dostępu i ewentualnych ograniczeń.

Zakres weryfikacji:

- Czy informacje na temat Podmiotu i jego usług są prezentowane w sposób dostępny?
- Czy Podmiot zapewnia Klientom możliwość zgłoszenia specjalnych potrzeb?
- Czy można zidentyfikować zasady Podmiotu dotyczące dostępności?

Przykładowe źródła dowodów:

- wewnętrzne zasady, instrukcje, dokumenty, procedury dotyczące dostępności
- strona www, oferty i dokumenty cyfrowe
- deklaracja dostępności
- formularze i zestawienia zgłoszeń specjalnych potrzeb strona internetowa Podmiotu/strona internetowa usługi/social media

2.1 Podmiot opiera swoje usługi rozwojowe na wynikach analizy i diagnozy potrzeb rozwojowych Klienta.

Rezultat: Klient ma możliwość weryfikacji, czy usługa jest zaprojektowana, w kierunku zaspokojenia zdiagnozowanych potrzeb rozwojowych.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot może udokumentować działania analizujące i diagnozujące potrzeby rozwojowe Klienta?
- Czy Podmiot posiada wnioski, opis zidentyfikowanych potrzeb rozwojowych dla danej usługi rozwojowej?
- Czy Podmiot oferuje usługi rozwojowe odpowiadające potrzebom Klienta?

Przykładowe źródła dowodów:

- raporty z badania potrzeb
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- wykorzystane arkusze i narzędzia
- wnioski i rekomendacje rozwojowe wynikające z badania potrzeb
- instrukcje i procedury wewnętrzne

2.2 Podmiot na podstawie wyników analizy i diagnozy potrzeb rozwojowych kontraktuje z Klientem cele i/lub efekty uczenia się.

Rezultat: Klient, uczestnicząc w usłudze, zna cele usługi i/lub efekty uczenia się, których osiągnięcie Podmiot oferuje. W zależności od potrzeb cele mogą być opisane na poziomie: organizacji lub/i grupy lub/i indywidualnym. Efekty uczenia się są opisane przynajmniej w jednej z 3 kategorii: wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych/postaw.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot komunikuje Klientowi wnioski i rekomendacje wynikające z przeprowadzonej analizy i diagnozy potrzeb?
- Czy Podmiot definiuje cele usługi? Czy różnicuje ich rodzaj i poziom szczegółowości w zależności od typu usługi oraz swojej metodyki pracy i kompetencji ?
- Czy cele szczegółowe usługi zdefiniowane są w sposób mierzalny za pomocą efektów uczenia się?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- raporty z badania potrzeb
- opisy i informacje o usłudze rozwojowej
- opisy celów i efektów usługi

2.3 Podmiot identyfikuje i uzgadnia potrzeby Klienta, w zakresie dostępności. Określa minimalne warunki, które musi spełnić Klient, by osiągnąć założone cele i efekty usługi.

Rezultat: Klient może zgłosić szczególne potrzeby w zakresie dostępności. Klient uzyskuje informacje na temat dopasowania usługi do potrzeb oraz warunków uczestnictwa w usłudze. Klient może wybrać usługę, która zapewni dostępność zgodnie z jego potrzebami.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot prowadzi działania identyfikujące potrzeby Klientów w zakresie dostępności?
- Czy Podmiot uzgadnia warunki realizacji usługi do zgłoszonych potrzeb?

Przykładowe źródła dowodów:

- narzędzia do zgłaszania szczególnych potrzeb przez Klientów
- zestawienia i raporty dotyczące szczególnych potrzeb
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- opisy usług
- komunikacja z realizatorami usług dotycząca potrzeb Klientów

3.1 Podmiot stosuje podejście oparte na dowodach, które polega na wykorzystywaniu najlepszych dostępnych w danej dziedzinie wyników badań oraz sprawdzonych praktyk do doboru treści, opracowywania i wdrażania programów szkoleniowych i doradczych.

Rezultat:

Klient ma zapewnienie, że usługa jest oparta na sprawdzonej i rzetelnej wiedzy i praktykach z danej dziedziny oraz, że usługa jest dostarczana zgodnie z zasadami starannego działania

Zakres weryfikacji:

- Czy możliwe jest jednoznaczne określenie dowodów na to, że Podmiot stosuje podstawy teoretyczne nauczania: formy, metody, technologie, narzędzia i techniki?
- Czy Podmiot weryfikuje aktualność i rzetelność wykorzystywanych w usługach wiedzy i praktyk?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty potwierdzające stosowanie określonego sposobu projektowania usług, tj. koncepcje, założenia, wytyczne
- dane z ewaluacji usługi odnoszące się do skuteczności i efektywności przyjętego sposobu projektowania usługi
- dane z ewaluacji usługi na etapie testowania
- informacje na temat analizy rzetelności i aktualności wykorzystywanych wiedzy i praktyk

3.2 Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do informacji na temat źródeł wiedzy wykorzystanej, w ramach usługi.

Rezultat: Klient w ramach usługi ma możliwości identyfikacji źródeł wiedzy.

Zakres weryfikacji:

- Czy Klient ma możliwość identyfikacji źródeł wiedzy?
- Czy Klient ma możliwość weryfikacji rzetelności źródeł wiedzy?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty wskazujące źródła wiedzy
- dokumenty potwierdzające okresową weryfikację aktualności wiedzy udostępnianej Klientom
- dane potwierdzające okresową adaptację i aktualizację zakresu merytorycznego usługi
- procedury wewnętrzne
- opisy i programy usług

3.3 Podmiot projektuje program usługi, aktywności i zasoby w taki sposób, aby umożliwić Klientom osiągnięcie celów i efektów uczenia się.

Rezultat: Klient ma dostęp do informacji o programie i zakresie usługi, w tym materiałów, które wspomagają uczenie się. Może zweryfikować ich zastosowanie w stosunku do celów i/lub efektów usługi. Klient korzysta z usługi zaprojektowanej, w taki sposób, aby możliwe było osiągnięcie celów i/lub efektów uczenia się.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot uzasadnia i weryfikuje program usługi w odniesieniu do przyjętych celów i/lub efektów usługi?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty projektowe: koncepcje, scenariusze, konspekty, założenia, wytyczne
- założenia projektowe
- materiały przygotowane dla Klientów
- dokumentacja dotycząca tworzenia materiałów, multimediiów i treści wspierających proces uczenia się
- dane z ewaluacji usługi odnoszące się do skuteczności i efektywności materiałów

3.4 Podmiot identyfikuje i definiuje adekwatne do celów usługi środowisko uczenia się, w tym warunki realizacji usługi rozwojowej.

Rezultat: Klient otrzymuje rekomendację usługi zaprojektowanej, w sposób umożliwiający osiągnięcie jej celów i efektów. Projekt uwzględnia wsparcie potrzebne do skorzystania z usługi.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot zaprojektował warunki realizacji usługi?
- Czy Podmiot zidentyfikował ryzyka uniemożliwiające realizację usługi?
- Czy Podmiot zaprojektował elementy i zakres wspierania Klienta?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty ofertowe i umowy
- opisy i programy usług
- dokumentacja dotyczące pomocy technicznej
- uzgodnienia w zakresie wsparcia technicznego
- instruktaże i opisy
- dokumenty projektowe
- harmonogram usługi
- opisy ról i zakresów wsparcia
- rejestry działań
- raporty, protokoły
- projekt elementów komunikacji z Klientem

3.5 Podmiot projektuje usługi uwzględniając zgłoszone przez Klienta specjalne potrzeby. Podmiot, projektując usługę, analizuje wymagania dotyczące dostępności.

Rezultat: Klient może skorzystać z usługi zaprojektowanej z uwzględnieniem wymagań dotyczących dostępności. Warunki techniczne umożliwiają niezakłócony przebieg realizacji usługi.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot projektuje usługę, uwzględniając zgłoszone przez Klienta potrzeby dotyczące dostępności?
- Czy Podmiot projektuje usługę, uwzględniając wewnętrzne i zewnętrzne zasady, instrukcje, dokumenty, procedury dotyczące dostępności?
- Czy Podmiot projektuje warunki techniczne zapewniające niezakłócony przebieg realizacji usługi?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty projektowe: koncepcje, scenariusze, konspekty, założenia, wytyczne
- materiały przygotowane dla Klientów
- wewnętrzne zasady, polityki, dokumenty, procedury, dotyczące dostępności
- raporty, zestawienia dotyczące zgłoszonych specjalnych potrzeb Klientów

4.1 Podmiot uzgadnia lub komunikuje zakres przygotowania się Klienta do usługi. Podmiot realizuje uzgodniony zakres przygotowania Klienta do usługi lub informuje o sposobie samodzielnego przygotowania się do usługi.

Rezultat: Klient ma komplet informacji pozwalających na przygotowanie się do usługi. Informacje dotyczą przygotowania merytorycznego, technicznego oraz metodycznego.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot przekazał Klientowi informacje dotyczące przygotowania technicznego?
- Czy Podmiot przekazał Klientowi informacje dotyczące przygotowania merytorycznego?

Przykładowe źródła dowodów:

- instrukcje dla Klienta
- dokumenty ofertowe i umowy z Klientem
- specyfikacje techniczne
- dane dotyczące komunikacji z Klientem w zakresie przygotowania się do usługi,
- dokumentacja uzgodnień z Klientem

4.2 Podmiot podczas realizacji usługi stosuje praktyki angażujące Klientów, w osiągnięciu celów usługi.

Rezultat: Klient ma stworzone możliwości do angażowania się, w proces realizacji usługi i osiągnięcia celów.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot zaplanował w usłudze działania wspierające angażowanie się, w proces uczenia się Klientów?
- Czy Podmiot, realizując usługę, wykorzystuje zaplanowane działania wspierające zaangażowanie?
- Czy Podmiot weryfikuje i optymalizuje skuteczność zaplanowanych metod wspierających angażowanie się?

Przykładowe źródła dowodów:

- scenariusze i koncepcje usług
- opisy metod wspierających angażowanie się
- informacje dotyczące aktywności uczących się
- informacje dotyczące przeglądu zastosowanych metod wspierających angażowanie się
- dane z ewaluacji

4.3 Podmiot uzgadnia z Klientem adekwatne przetwarzanie i udostępnianie danych dotyczących realizacji usługi.

Rezultat: Klient ma możliwość dostępu do uzgodnionego zakresu materiałów powstających w trakcie realizacji usługi. Mogą one obejmować: materiały dotyczące walidacji i ewaluacji, wspomagające uczenie się, wypracowane przez uczących się, a także: dane dotyczące aktywności i postępów uczestników, a dla usług cyfrowych - pliki źródłowe i pliki docelowych produkowanych materiałów.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot zadeklarował/uzgodnił zakres udostępnianych przez niego danych?
- Czy Podmiot udostępnił zadeklarowane/uzgodnione dane Klientowi?
- Czy Podmiot przekazuje dane Klientowi zgodnie z obowiązującym prawem, w szczególności dbając o zachowanie poufności?
- Czy Podmiot wymaga od realizatorów usługi zachowania uzgodnień z Klientem dotyczących zakresu, przekazania i poufności danych?

Przykładowe źródła dowodów:

- specyfikacja techniczna dotycząca przetwarzania danych
- narzędzia do przechowywania danych
- dokumenty ofertowe, umowy i uzgodnienia z Klientem zawierające zakres/czas udostępniania i archiwizacji danych
- korespondencja i ustalenia z realizatorami usługi
- raporty

4.4 Podmiot realizuje cele usługi poprzez bieżące dostosowywanie treści, form i metod pracy do tych celów, a równocześnie zapewnia dostępność usługi rozwojowej przez cały okres jej realizacji.

Rezultat: Klient ma możliwość osiągnięcia ustalonych celów dzięki przyjętym i odpowiednio dopasowywanym podczas usługi treściom, metodom i formom.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot stosuje praktyki weryfikowania adekwatności treści i form podczas trwania usługi w stosunku do przyjętych celów?
- Czy Podmiot reaguje adekwatnie do wyników weryfikacji treści i metod?
- Czy Podmiot zapewnia dopasowanie treści, form, metod do celów usługi przez cały czas jej trwania?

Przykładowe źródła dowodów:

- opisy i scenariusz usług
- dokumenty ofertowe i umowy
- opisy celów usługi
- programy usług
- procedury wewnętrzne

4.5 Podmiot w zakresie, na który ma wpływ, zapewnia warunki do realizacji usługi zapewniające komfort, higienę pracy umysłowej, dostępność i bezpieczeństwo. W pozostałym zakresie uzgadnia z Klientem zapewnienie takich warunków.

Rezultat: Klient korzysta z usługi w warunkach organizacyjnych i technicznych pozwalających na osiągnięcie założonych celów. Klient otrzymuje informacje pozwalające na optymalizację warunków uczestniczenia w usłudze.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot zapewnia adekwatne warunki uczenia się w zakresie ustalonym z Klientem np. odpowiednią przepustowość łącza internetowego, oświetlenie, przestrzeń, temperaturę w sali szkoleniowej, infrastrukturę?
- Czy Podmiot przekazuje Klientowi informacje na temat warunków organizacyjnych i technicznych realizacji usługi?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty ofertowe i umowy
- dane z komunikacji z Klientami na temat przygotowania technicznych i organizacyjnych warunków uczenia się
- procedury i standardy wewnętrzne
- dane z komunikacji z realizatorami usługi
- zakresy odpowiedzialności stron za przygotowanie i realizację usługi

5.1 Adekwatnie do ustalonych celów usługi Podmiot określa działania, które umożliwiają transfer i utrwalenie efektów uczenia się.

Rezultat: Podmiot komunikuje zakres wsparcia Klientom usługi. Klient ma dostęp do działań, zaprojektowanych przez Podmiot. Działania te wspierają założone efekty usługi.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot komunikuje Klientom możliwy zakres wsparcia w uzyskaniu i utrwaleniu założonych efektów usługi?
- Czy Podmiot ma i realizuje zaprojektowane formy wsparcia?

Przykładowe źródła dowodów:

- dokumenty ofertowe
- umowy z Klientem
- procedury wewnętrzne
- opisy form wsparcia dla Klientów
- instrukcje dla Klientów

5.2 Podmiot każdorazowo przeprowadza ewaluację usługi. Podmiot uzgadnia/lub komunikuje zakres działań ewaluacyjnych Klientowi. Dobiera adekwatne metody pomiaru.

Rezultat: Klient może uzyskać wyniki ewaluacji usługi, w uzgodnionym zakresie. Możliwa jest identyfikacja uzgodnionego lub skomunikowanego z Klientem zakresu działań ewaluacyjnych.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot dysponuje opisami procesów i scenariuszami działań zapewniającymi przeprowadzenie ewaluacji?
- Czy Podmiot komunikuje wyniki ewaluacji Klientom w uzgodnionym zakresie?

Przykładowe źródła dowodów:

- wyniki ewaluacji
- procedury i instrukcje ewaluacyjne
- korespondencja i ustalenia z Klientami dotyczące ewaluacji
- oceny poszczególnych elementów realizacji usługi

5.3 Podmiot każdorazowo przeprowadza działania weryfikujące osiągnięcie celów i/lub efektów usługi. Ich zakres uzgadnia i/lub komunikuje Klientowi.

Rezultat: Klient - po przeprowadzeniu działań weryfikujących osiągnięcie celów i/lub efektów usługi - jest poinformowany o stopniu ich osiągnięcia.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot stosuje metody i narzędzia pozwalające na weryfikację, czy osiągnięte zostały założone cele i efekty?
- Czy Podmiot informuje Klienta o stopniu osiągniętych celów i efektów usługi zgodnie z uzgodnieniami/deklaracją?

Przykładowe źródła dowodów:

- przyjęte metody i rozwiązania służące pomiarowi tego, w jakim stopniu zrealizowano cele i osiągnięto efekty
- procedury i narzędzia służące weryfikacji, czy efekty uczenia się zostały osiągnięte
- dane z walidacji efektów uczenia się
- pomiary postępów uczenia się
- informacje zwrotne dla Klientów dotyczące walidacji
- dane z komunikacji z Klientami na temat walidacji

5.4 Podmiot na podstawie wniosków z ewaluacji dokonuje przeglądu usług i wprowadza adekwatne zmiany, które służą rozwojowi i doskonaleniu, w tym rozwojowi kompetencji kadry.

Rezultat: Klient ma dostęp do usługi, która uwzględnia - na etapach projektowania i realizacji - wnioski z ewaluacji poprzednich usług. Można zidentyfikować zakres zmian, które zostały wprowadzone, w usługach na podstawie wyników ewaluacji.

Zakres weryfikacji:

- Czy Podmiot dysponuje opisami procesów i scenariuszami działań zapewniającymi przeprowadzenie ewaluacji?
- Czy Podmiot komunikuje wyniki ewaluacji kadrze?
- Czy usługi są projektowane i realizowane z uwzględnieniem wniosków z ewaluacji wcześniejszych usług?

Przykładowe źródła dowodów:

- wyniki ewaluacji
- wnioski i rekomendacje wynikające z wyników ewaluacji
- opisy zmian i modyfikacji w usługach wynikające z rekomendacji i wniosków po ewaluacji
- różne wersje usług zmodyfikowane na podstawie rekomendacji

Słownik pojęć stosowanych w standardzie

Usługa rozwojowa - to usługa stacjonarna, zdalna, zdalna w czasie rzeczywistym, jak i mieszana (czyli łącząca w dowolny sposób charakter zdalny i stacjonarny), która jest ukierunkowana na rozwój kompetencji i/lub kwalifikacji. W ramach standardu SUS 3.0 “usługa rozwojowa” jest tożsama z wyrażeniem “usługa”.

Klient - osoba lub podmiot korzystający z usługi rozwojowej i/lub zamawiający usługę rozwojową.

Przykładowe źródła dowodów - wszelkie materialne potwierdzenia realizacji standardu. Źródła dowodów pozwalają na obiektywne i jednoznaczne potwierdzenie stosowania przez Podmiot praktyk zgodnych z danym elementem standardu. Źródła dowodów mogą być inne niż te podane w materiale, pod warunkiem, że są adekwatne do zapisów standardu.

Dostępność usługi rozwojowej - to umożliwienie osobom ze szczególnymi potrzebami korzystania z usługi na zasadzie równości z innymi osobami.

Kadra - osoby odpowiadające za przebieg usługi (w tym osoby odpowiedzialne za dobór kadry o odpowiednich kompetencjach do zakresu merytorycznego szkolenia).



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych

Autorem i właścicielem standardu jest Polska Izba Firm Szkoleniowych, aby pobrać najbardziej aktualną treść standardu oraz formularz zamówienia audytu wejdź na stronę: sus.pifs.org.pl lub skontaktuj się nami pod numerem telefonu (22) 616 27 63



Dla członków **PIFS** przewidziano specjalną ofertę cenową!

Polska Izba Firm
Szkoleniowych

IFS

© Wszelkie prawa zastrzeżone.

Opublikowane materiały stanowią utwór w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. V. z 2016 r. poz. 666, dalej jako: pr. aut) i stanowią one wyłączną własność Polskiej Izby Firm Szkoleniowych.

W związku z powyższym zabrania się kopiowania, powielania i wykorzystywania części lub całości opublikowanych materiałów bez zgody Polskiej Izby Firm Szkoleniowych, gdyż stanowi to naruszenie praw autorskich twórców i właścicieli publikacji.

W przypadku naruszenia praw autorskich Polskiej Izby Firm Szkoleniowych, zastrzega się możliwość dochodzenia roszczeń na podstawie przepisów pr. aut., ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz kodeksu cywilnego, zwłaszcza zaniechania naruszenia, usunięcia skutków naruszenia, naprawienia wyrządzonej szkody oraz wydania bezpodstawnie uzyskanych korzyści, a także uruchomienia ścieżki procedury karnej w przypadku gdyby działania naruszeniowe wyczerpywały znamiona czynu zabronionego.

W szczególności uprzedza się, że kopiowanie, w całości lub w części opublikowanych przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych materiałów bez podania, iż ich twórcą i właścicielem jest Polska Izba Firm Szkoleniowych (tj. przestępstwa plagiatu) może skutkować odpowiedzialnością karną. określoną w przepisach prawa, w szczególności w art. 115 pr. aut. (plagiat) zagrożonych karą pozbawienia wolności do 3 lat, a także: czynu bezprawnego utrwalania lub zwielokrotniania utworów przewidzianego w art. 116 pr. aut. zagrożonego karą w typie kwalifikowanym pozbawienia wolności do lat 3, obrotu nielegalnymi kopiami przewidzianego w art. 117 pr. aut., zagrożonego karą pozbawienia wolności w typie kwalifikowanym do 5 lat.

Niezależnie od powyższego wskazujemy, iż zgodnie z ustawą o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji przestępstwa określone w art. 24, tj. kopiowanie produktu, jest zagrożone karą 2 lat pozbawienia wolności.

Polska Izba Firm Szkoleniowych informuje, że prowadzi monitoring, czy opublikowane przez nią materiały szkoleniowe zostały wykorzystane przez podmioty lub osoby trzecie. W przypadku naruszenia praw autorskich Polskiej Izby Firm Szkoleniowych, odpowiednie kroki prawne zostaną podjęte natychmiast, zaś ich koszty obciążą podmioty naruszające prawa autorskie.

SUS 3.0 spełnia wymagania systemu zapewnienia jakości dla firm szkoleniowo-rozwojowych, które są zainteresowane wpisem do Bazy Usług Rozwojowych prowadzonego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) i świadczeniem usług dofinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego za pośrednictwem Regionalnych Programów Operacyjnych.

Polska Izba Firm
Szkoleniowych

IFS

DEKRA

Polska Izba Firm Szkoleniowych
u. Londyńska 19, 03-921 Warszawa
sus@pifs.org.pl www.sus.pifs.org.pl
tel. 22 616 27 63 tel. 605 390 599

DEKRA Certification Sp. z o.o.
ul. Legnicka 48H, 54-202 Wrocław
certyfikat.pl@dekra.com
tel. 71 780 47 77 fax 71 780 47 79