

Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych są narzędziem służącym do oceny instytucji szkoleniowych i doradczych **z całej Polski**, zainteresowanych otrzymaniem znaku jakości.

Instytucje są rozumiane jako publiczne i niepubliczne podmioty realizujące usługi szkoleniowe i usługi doradcze oraz prowadzące na podstawie odrębnych przepisów edukację pozaszkolną, skierowaną do osób dorosłych.

Procedura weryfikacji instytucji pod kątem zgodności z MSUES składa się z 4 etapów:

- samoocena,
- konsultacja,
- audyt zewnętrzny,
- monitorowanie jakości usług.

Poniżej znajdą Państwo opis poszczególnych etapów, zawierający kluczowe informacje dla instytucji zainteresowanej znakiem jakości MSUES. Etap samooceny oraz konsultacji nie jest obowiązkowy jednak pomocny w przygotowaniu do audytu.

ETAP I - Samoocena

1. Jest to indywidualna i świadoma refleksja instytucji szkoleniowej, która w oparciu o wiedzę dotyczącą sposobów własnego działania samodzielnie rozstrzyga czy spełnia wymagania zdefiniowane w MSUES. Wskazówki dotyczące przeprowadzenia samooceny zawiera "Przewodnik po MSUES 2.0".
2. Instytucja szkoleniowa umieszcza wyniki samooceny w dostępnym formularzu samooceny MSUES 2.0.
3. Instytucja szkoleniowa dostarcza do Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie (np. poprzez automatyczne przesłanie formularza lub za pośrednictwem e-mail) podpisany dokument samooceny wraz z wyrażeniem zgody na przystąpienie do procesu weryfikacji pod kątem zgodności z MSUES.
4. Wyniki samooceny są przedmiotem rozmowy z konsultantem i stanowią punkt odniesienia dla działań dostosowujących funkcjonowanie instytucji szkoleniowej do wymagań MSUES.

ETAP II - Konsultacja

Spotkanie konsultanta z przedstawicielem instytucji szkoleniowej odbywa się w Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia w uzgodnionym wcześniej terminie.

Możliwa jest również telefoniczna konsultacja lub przy użyciu Skype'a, Zoom'a. W trakcie konsultacji następuje:

1. Przedstawienie warunków systemu (regulaminu i umowy licencyjnej).
2. Doprecyzowanie i wyjaśnienie zapisów standardów, które budzą wątpliwości.
3. Określenie ewentualnych działań dostosowujących funkcjonowanie instytucji szkoleniowej do wymagań MSUES.
4. Proponowanych przez instytucję szkoleniową metod weryfikacji poszczególnych wskaźników.
5. Omówienie z instytucją szkoleniową źródeł, które w trakcie audytu mogą być podstawą weryfikacji poszczególnych wskaźników.
6. Zdefiniowanie działań dostosowujących funkcjonowanie instytucji szkoleniowej do wymagań MSUES.
7. Przekazanie informacji o wszystkich uprawnionych firmach audytujących, w których instytucja szkoleniowa może kupić usługę audytu.

ETAP III - Audyt Zewnętrzny

Audyt zewnętrzny prowadzony jest przez [uprawnioną instytucję audytującą](#) wpisaną do Rejestru instytucji audytujących i audytorów, niezależny od audytowanej instytucji szkoleniowej. Jego celem jest uzyskanie obiektywnej i niezależnej oceny jakości usług edukacyjno-szkoleniowych świadczonych przez instytucję szkoleniową przy zastosowaniu wymagań zdefiniowanych w MSUES.

Działania podczas audytu

W trakcie audytu będą prowadzone następujące działania:

1. Badanie dokumentów i materiałów zastanych (np. programy szkoleń, plany, kontrakty, scenariusze, materiały szkoleniowe, raporty z ewaluacji, dokumenty opisujące funkcjonowanie jednostki, strony www, dokumentacja dotycząca kadry).
2. Wywiady indywidualne z członkami kadry zarządzającej.
3. Wywiady indywidualne lub grupowe z uczestnikami usług i kadra.
4. Obserwacja jednych zajęć szkoleniowych.
5. Obserwacja infrastruktury.

Efekty audytu

Efektem audytu będzie:

1. Uzyskanie racjonalnego zapewnienia, że instytucja szkoleniowa realizuje usługi o wymaganym standardzie jakości (przestrzegając Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych, które stanowią wytyczne co do oczekiwanego poziomu w zakresie głównych obszarów działalności

instytucji szkoleniowych, mających wpływ na jakość usług edukacyjno-szkoleniowych).

2. Sformułowanie opinii na podstawie wyników audytu, pozwalających na usprawnienie funkcjonowania instytucji szkoleniowej poprzez:
 - wskazanie najmocniejszych stron instytucji - niezależnie od tego czy wiążą się ze spełnianiem standardu, czy nie;
 - wskazanie najważniejszych obszarów do rozwoju na bazie standardów;
 - wskazanie, w przypadku braku zgodności z MSUES, działań dostosowujących (przy uwzględnieniu propozycji instytucji szkoleniowej).
3. Wydanie opinii o działalności firmy szkoleniowej w zgodzie/lub niezgodnie z wymaganym standardem, uprawdopodobniającym dostarczanie dobrych jakościowo szkoleń oraz zasadności lub braku zasadności przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES (zawartej w sporządzonym raporcie z audytu).

W wyniku przeprowadzonego audytu Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie otrzymuje opinię audytorów o spełnieniu (lub nie) przez instytucję szkoleniową wymaganych standardów jakościowych, a tym samym o ewentualnej zasadności przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES. Opinia ta stanowi racjonalne zapewnienie audytora, które jest podstawą do przyznania znaku jakości MSUES. Opinia ta odnosi się do dwóch przypadków:

1. Przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES - instytucja szkoleniowa spełnia wszystkie standardy w ramach MSUES.
2. Odmowy przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES - instytucja szkoleniowa nie spełnia w wymaganym zakresie standardów MSUES. Oznacza to, że wystarczy, aby nie spełniła **jednego ze wskaźników poziomu oczekiwanego** w ramach danego standardu.

Znak jakości przyznawany jest na okres 3 lat. W momencie przyznania znaku jakości instytucja szkoleniowa zostaje wpisana do prowadzonego przez Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia Rejestru instytucji szkoleniowych posiadających znak jakości MSUES.

ETAP IV - Monitorowanie Jakości

Instytucje szkoleniowe posiadające znak jakości MSUES (wpisane do Rejestru instytucji szkoleniowych posiadających znak jakości MSUES) poddawane będą monitorowaniu ze strony Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia w zakresie jakości świadczonych usług (zbieranie i analiza informacji o zmianach zachodzących w instytucjach szkoleniowych) oraz audyt monitorujący zgodność z MSUES.

Usługa edukacyjno-szkoleniowa oznacza usługę obejmującą różnorodne formy uczenia, mającą na celu nabycie, utrzymanie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności albo kompetencji społecznych osób dorosłych, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji lub pozwalającą na ich rozwój, zmierzającą do jasno wyznaczonych celów rozwojowych i realizowaną zgodnie z przygotowanym wcześniej programem (np. szkolenie, warsztat), planem, kontraktem, scenariuszem (np. doradztwo w tym zawodowe, coaching, mentoring, walidacja).

Poszczególne wskaźniki MSUES 2.0 odnoszą się do następujących usług:

- oznaczonej literą S - szkoleniowej, mającej na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności albo kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowującej do uzyskania kwalifikacji, o której mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2016 r., poz. 64 i 1010), w sposób określony w tej ustawie lub pozwalającej na jego rozwój;
- oznaczonej literą D - doradczej - mającej na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności albo kompetencji społecznych usługobiorcy lub które pozwalają na jego rozwój.

Autor: Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia