

Standardy usług szkoleniowo-doradczych

Dzień dobry!

Miło, że tutaj zaglądasz, bo to znak, że zainteresowała Cię nasza oferta 😊

Na początek nasze pełne dane rejestrowe jako sprzedawcy: Przedsiębiorstwowspoleczne.pl non profit spółka z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Świętego Filipa 23, nr KRS 0000943869.

Poniżej znajdziesz nasze standardy szkoleniowo-doradcze.

W razie jakichkolwiek uwag, pytań, wątpliwości jesteśmy do Twojej dyspozycji pod adresem e-mail Waldek.zbik@przedsiębiorstwowspoleczne.pl lub numerem telefonu 663 069 976. Nasz dział obsługi klienta pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach 08:30 – 17:00.

Pozdrawiamy i życzymy owocnej współpracy!

Witold Ekielski & Waldemar Żbik

Na potrzeby Standardów przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna zawierająca ze Sprzedawcą umowę na realizację usług doradczych i / lub szkoleniowych,
- 2) **Wykonawca** – Przedsiębiorstwowspoleczne.pl non profit spółka z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Świętego Filipa 23, nr KRS 0000943869;

Cel i zakres standardów zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych

§1

Wykonawca organizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte realizowane na zlecenie Klienta, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

Wykonawca w swojej działalności kieruje się następującymi zasadami:

- dążenie do stałego podnoszenia poziomu obsługi naszych klientów,
- zapewnienie klientowi kompleksowej i komfortowej obsługi,
- stosowanie nowoczesnych, zgodnych z aktualnymi standardami metod pracy.

Gwarantem osiągnięcia założonych celów jest wdrożenie i ciągłe doskonalenie niniejszych standardów zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych.

§2

Celem niniejszych standardów jest zapewnienie najwyższej jakości i ciągłego doskonalenia usług szkoleniowych i doradczych oraz warsztatu pracy trenerów/doradców.

§3

Standardy zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych obejmują aspekty mające wpływ na jakość:

- a) usługi szkoleniowej (tj. proces przygotowania, organizacji i realizacji usługi szkoleniowej, system doboru i oceny kadry trenerskiej, ocena efektów kształcenia, uwzględnienie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji),
- b) usługi doradczej (tj. proces przygotowania, organizacji i realizacji usługi doradczej, system doboru i oceny kadry doradczej, ocena realizacji celów usługi, uwzględnienie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji).

a także dobór tych usług w oparciu o zdiagnozowane potrzeby klienta.

Organizacja usług szkoleniowo-doradczych

§4

Każde realizowane szkolenie oraz usługa doradcza są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację.

W jej skład wchodzi:

- opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad celami, treścią i rezultatami szkolenia/doradztwa,
- koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia lub doradztwa i wybór kadry trenerskiej/doradczej,
- trener/doradca odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia lub doradztwa.

Funkcje to mogą być realizowane przez jedną osobę, z wyłączeniem szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin, w przypadku których funkcja koordynatora organizacyjnego nie jest łączona z pozostałymi funkcjami.

Ponadto rolą opiekuna merytorycznego jest utrzymywanie bieżącego kontaktu z Klientem, w taki sposób, by dzięki bieżącej znajomości potrzeb klienta móc odpowiednio reagować na pojawiające się problemy, i wyzwania

§5

Procedura realizacji szkoleń otwartych:

- identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
- wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
- przygotowanie i sprecyzowanie oferty szkolenia,
- określenie celów i programu szkolenia,
- określenie ilości godzin i częstotliwości szkoleń

- wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie według wymogów MSUES,
- rekrutacja,
- przeprowadzanie szkolenia,
- podsumowanie i ewaluacja,
- rozliczenie.

Rekrutacja na szkolenia otwarte zakłada nabór Uczestników, którzy wysyłając zgłoszenie zgodzili się na warunki przedstawione w opisie szkolenia w szczególności takie jak program i cele szkolenia, kadre szkoleniową oraz termin i miejsce szkolenia.

W celu zapewnienia usług wysokiej jakości adekwatnie do specyfiki szkolenia mogą zostać wprowadzone kryteria rekrutacji np. odpowiedni poziom zaawansowania i znajomości tematyki szkolenia.

Po zakończeniu rekrutacji (przed rozpoczęciem realizacji szkolenia) pracownik Wykonawcy kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat dalszych etapów uczestnictwa w szkoleniu.

Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych – Wykonawca zawiera z każdym uczestnikiem szkolenia umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania. W przypadku krótszych szkoleń zakres wzajemnych zobowiązań regulują zapisy regulaminu szkolenia, który uczestnicy akceptują podczas procesu rekrutacji.

56

Procedura realizacji szkoleń zamkniętych Wykonawcy zakłada że jest ona poprzedzona odrębną usługą, tj. diagnozą potrzeb szkoleniowych.

W oparciu o zdiagnozowane potrzeby Klienta ustalane są poniższe cechy usługi szkoleniowej:

- wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
- określenie celów szkoleniowych i programu szkolenia, kryteriów kwalifikacji do grup szkoleniowych
- wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami MSUES,
- przeprowadzanie szkolenia,
- podsumowanie i ewaluacja,
- rozliczenie.

57

Procedura realizacji usług doradczych Wykonawcy:

- badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- wybór kadry doradczej, w tym doradcy zgodnie z wymogami MSUES,

- określenie celów usługi doradczej,
- wybór miejsca usługi doradczej oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami MSUES,
- przeprowadzenie usługi doradczej,
- podsumowanie,
- rozliczenie.

58

1. Wykonawca stosuje do wszystkich usług procedurę oceny efektów realizacji usługi, uwzględniając badanie opinii uczestników przy zastosowaniu ankiet ewaluacyjnych (lub referencji) uzupełnianych przez uczestników po zakończeniu realizacji usługi. Raporty zawierające ocenę efektów realizacji usługi udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych i doradztwa również zlecającej je instytucji.
2. Elementem szkolenia zamkniętego lub otwartego mogą być kursy online dostępne na stronie <https://przedsiębiorstwowspoleczne.pl/kategoria-produktu/kursy-on-line/> Kursy te mogą być traktowane jako element:
 - edukacji we własnym zakresie uczestników szkolenia, którego celem jest wyrównanie poziomu wiedzy uczestników przed szkoleniem otwartym lub zamkniętym,
 - wsparcia poszkoleniowego.

Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej oraz doradczej

59

Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z Wykonawcą, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca łącznie następujące warunki:

- posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług lub wykazuje realizację odpowiednio 300 h szkoleń / 500 h doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji,
- dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub doradztwa.

510

Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej lub doradczej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń lub usług doradczych oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem.

1. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej Wykonawcy spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - a) ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych,
 - b) dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej,
 - c) posiada co najmniej 750 h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych.
2. Każda z osób należących do kadry doradczej Wykonawcy spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - d) posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie,
 - e) posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym

§11

Wykonawca prowadzi ocenę kadry szkoleniowej i doradczej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń lub usług doradczych oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry trenerskiej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny, kompetencje zarówno opiekuna merytorycznego jak i trenera / doradcy zgodnie ze standardami MSUES są zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej lub doradczej. Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata na opiekuna merytorycznego/trenera, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów itp.

Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

§12

1. Oferowane przez Wykonawcę szkolenia i usługi doradcze odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:
 - a. powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,
 - b. dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
 - c. komfortowa temperatura powietrza,
 - d. brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
 - e. utrzymanie w czystości,
 - f. dostęp do zaplecza sanitarnego,
 - g.umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.

2. Dopuszczalne jest niespełnienie części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod (np. realizacja usługi w terenie). Pomieszczenia w których realizowane są usługi zapewniają dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:
- a. flipcharta lub tablicy,
 - b. komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, internetu,
 - c. papieru i przyborów do pisania dla uczestników,
 - d. innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).

§13

Wykonawca stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie lub usługa doradcza nie spełniły oczekiwań odbiorców.

1. Reklamacja musi zostać złożona najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych od daty zakończenia reklamowanego zdarzenia.
2. Zasadność złożonej reklamacji zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty doręczenia karty zgłoszenia reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających, czas rozpatrywania reklamacji może wydłużyć się do 21 dni roboczych. Decyzja o zasadności reklamacji oraz proponowanej formie rekompensaty zostanie przekazana zgłaszającemu reklamację w formie pisemnej.
3. Rekompensata będzie realizowana poprzez:
 - a) realizacja szkolenia lub doradztwa w innym terminie;
 - b) rabat w zakresie proporcjonalnym do wady;
 - c) uzupełniające materiały edukacyjne;
 - d) dodatkowe, indywidualne spotkania z Trenerem;
 - e) możliwość realizacji usługi w formie zdalnej.

§14

W przypadku nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub doradztwo Wykonawca:

- organizuje zastępstwo do realizacji zaplanowanego tematu zajęć,
- organizuje zastępstwo, które może realizować treści kształcenia wynikające z programu zajęć, ale przewidziane do realizacji w innym terminie,
- 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.

§15

W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności związanych z brakiem dostępu słuchaczy do budynku lub wyznaczonej sali, Wykonawca 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.

§16

Wykonawca publikuje na przedsiębiorstwowspoleczne.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń i usług doradczych.

§17

Treść standardów podaje się do wiadomości poprzez publikację na stronie przedsiębiorstwowspoleczne.pl. Pracownicy i współpracownicy zobowiązani są do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.