

## **PROCEDURA ZAPEWNIENIA JAKOŚCI USŁUG ROZWOJOWYCH**

Firma Dariusz Pierzak – Szkolenia Projekty Doradztwo stosuje procedurę jakości realizacji usług rozwojowych. Celem procedury jest zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług, ciągłego doskonalenia jakości usług i warsztatu pracy trenerów. Procedura obejmuje najważniejsze aspekty procesu rozwojowego świadczące o jakości usług oferowanych przez firmę tj. system doboru kadry trenerskiej, system oceny efektów kształcenia, wykorzystanie wniosków z ewaluacji w rozwoju usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji.

### **I. DOBÓR KADRY TRENERSKIEJ**

Firma współpracuje z trenerami, którzy spełniają co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

1. ukończyli trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub kurs przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania
2. dysponują przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej
3. posiadają 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych
4. posiadają specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.

Dodatkowo każdy trener musi wykazać:

1. Doświadczenie zawodowe w obszarze tematycznym, w którym prowadzi szkolenia.
2. Przeprowadzenie co najmniej 3 szkoleń o podobnej tematyce.

Trenerzy podejmujący współpracę z firmą przedkładają dokumenty potwierdzające spełnienie ww. warunków w postaci kserokopii dyplomów/certyfikatów, CV/świadectw pracy potwierdzających posiadanie doświadczenia zawodowego; wykaz zrealizowanych szkoleń.

### **II. SYSTEM OCENY EFEKTÓW KSZTAŁCENIA**

Za szczególnie ważny element jakości systemu szkolenia uznaje się badania mające na celu ewaluację szkolenia i pomiar efektywności w zakresie realizacji celów szkoleniowych. Mają one formę:

- a) ankiet mających na celu uzyskanie opinii uczestników szkoleń o jakości pracy trenerów, ich sposobu przekazywania wiedzy oraz opinie uczestników co do spełnienia oczekiwanych efektów danego szkolenia
- b) raportów poszkoleniowych przygotowywanych przez trenera prowadzącego szkolenia
- c) raportów poszkoleniowych przygotowywanych przez firmę na zlecenie instytucji zamawiającej szkolenie
- d) indywidualnych planów rozwoju przygotowywanych przez trenera z uczestnikiem szkolenia

System oceny efektów szkolenia ma charakter wielopoziomowy i rozłożony w czasie tak aby w najlepszy sposób dokonać pomiaru i uzyskać wiarygodne wyniki.

Wyniki badań są wykorzystywane do:

1. Ciągłego doskonalenia jakości kształcenia
2. Okresowej oceny trenerów współpracujących z firmą

### **III. REKLAMACJE**

Uczestnik szkolenia/klient zamawiający szkolenie może zgłosić reklamację w ciągu 14 dni od



zakończenia świadczenia usługi szkoleniowej. Reklamacje dotyczące świadczonych przez firmę usług szkoleniowych mogą być zgłaszane w formie pisemnej za pośrednictwem poczty listem poleconym, faksu, osobiście na adres firmy.

Oceny zasadności reklamacji dokonuje właściciel firmy po sprawdzeniu realizacji usługi zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami obowiązującymi w firmie oraz rozmowie z trenerem prowadzącym szkolenie. W przypadku uznania reklamacji przewiduje się następujące formy rekompensaty:

- ponowne szkolenie
- dodatkowe indywidualne konsultacje tematyczne dla uczestników lub inne szkolenie
- rekompensatę finansową w postaci zwrotu części lub całości kosztów szkolenia

Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela.

#### **IV. WYSTĄPIENIE NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI UNIEMOŻLIWIAJĄCYCH PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA.**

1. W przypadku, gdy trener wyznaczony do realizacji szkolenia nie może wykonać usługi w wyznaczonym terminie zgłasza ten fakt do biura firmy lub koordynatora organizacyjnego (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16 h), którzy kontaktują się z Klientem i proponują zmianę trenera (Klientowi przedstawiana jest notka trenerska nowego trenera) lub ustalenie nowego terminu szkolenia z pierwotnie wyznaczonym trenerem.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji dotyczącej braku możliwości organizacji szkolenia z powodu braku dostępności sali szkoleniowej na skutek wystąpienia zdarzenia losowego trener, który znajduje się na miejscu informuje o tym fakcie biuro firmy/ koordynatora organizacyjnego szkolenia (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16 h). Biuro firmy lub odpowiednio koordynator organizacyjny podejmują próbę znalezienia sali rezerwowej, w której mogłyby zostać zorganizowane zajęcia. Jeżeli sala rezerwowa nie zostanie znaleziona w ciągu 30 minut od zgłoszenia problemu szkolenie jest odwoływane i ustala się nowy termin szkolenia.

