



## PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

### I. WSTĘP:

1. Niniejsza procedura określa warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek z siedzibą w Nowym Targu, ul. Kościelna 20/13
2. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek realizuje szkolenia zamknięte oraz szkolenia otwarte w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych

### II. OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH:

1. Każde szkolenie objęte jest nadzorem Kierownika Merytorycznego odpowiedzialnego za merytoryczną jakość usług: rzetelność treści szkolenia oraz dobór adekwatnych do celów i specyfiki grupy metod edukacyjnych, a także nadzór nad identyfikacją potrzeb szkoleniowych; rezultatami szkolenia i procesem ewaluacji
2. Każde szkolenie objęte jest opieką Koordynatora Projektów Szkoleniowych, który jest odpowiedzialny za logistyczno-organizacyjną stronę szkolenia oraz kontakt z klientami/ uczestnikami szkoleń
3. Trenerzy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji. Ponadto każdy trener spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
  - o ukończył trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych
  - o dysponuje przyznaną przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej
  - o posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych
4. Każde szkolenie poprzedzone jest identyfikacją potrzeb szkoleniowych
5. Przy opracowywaniu harmonogramów szkoleń uwzględniane są następujące zasady:
  - o zapewnienia uczestnikom regularnych przerw w trakcie zajęć
  - o w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min 30 min
  - o harmonogramy uwzględniają szczególne potrzeby uczestników (np. obowiązki zawodowo-rodzinne, kwestie połączeń komunikacyjnych i czasu dojazdu)
6. Uczestnik szkolenia otrzymuje materiały wspomagające proces uczenia zawierające podsumowanie treści szkolenia, odwołujące się do źródeł wiedzy na których zostały one oparte
7. W przypadku szkoleń gdzie za wynajem sali odpowiada Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek wybierane sale szkoleniowe spełniają standardy wyznaczone w MSUES. Warunki lokalowe, wyposażenie i lokalizacja sal szkoleniowych mają zapewnić uczestnikom warunki sprzyjające procesowi uczenia
8. Podczas szkoleń mogą być wykorzystywane różnorodne angażujące metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych, np. tablice suchościeralne, tablice flipchart, ekran, papier i przybory plastyczno-papiernicze dla uczestników. Realizowane przez firmę szkolenia są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grup
9. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów szkolenia w różnych formach dostosowanych każdorazowo do specyfiki szkolenia/ uczestników:
  - o rekomendacji i wskazówek dot. dalszego kształcenia
  - o dodatkowych zadań i ćwiczeń do wykonania po szkoleniu
  - o możliwości konsultacji z trenerem po szkoleniu (w formie e-mail lub telefonów lub doradztwa poszkoleniowego)
  - o dostęp do bazy wiedzy, tj. materiałów wspierających samodzielne kształcenie



10. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek prowadzi dokumentację realizowanych szkoleń obejmującą m.in.:
  - identyfikację potrzeb szkoleniowych (notatka)
  - program szkolenia
  - listę obecności uczestników
  - notatkę z podsumowaniem wyników ewaluacji
  - wykaz wydanych zaświadczeń
  - wykaz wydanych certyfikatów
11. W przypadku szkoleń o czasie trwania powyżej 60 godzin Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek zawiera z każdym uczestnikiem szkoleń otwartych/podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania
12. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców (postępowanie w sprawie reklamacji ujęte w Procedurze Zapewnienia Jakości Usług Szkoleniowych)
13. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenia szkolenia w wyznaczonym terminie (postępowanie ujęte w Procedurze Zapewnienia Jakości Usług Szkoleniowych)
14. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców (postępowanie w sprawie reklamacji ujęte w Procedurze Zapewnienia Jakości Usług Szkoleniowych)
15. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenie szkolenia w wyznaczonym terminie (postępowanie ujęte w Procedurze Zapewnienia Jakości Usług Szkoleniowych)

### III. SCHEMAT ORGANIZACJI SZKOLEŃ:

1. Badanie rynku oraz badanie potrzeb szkoleniowych - potrzeby szkoleniowe rynku diagnozowane są doraźnie na podstawie:
  - badań własnych oraz dostępnych opracowań
  - raportów publikowanych przez wyspecjalizowane instytucje prowadzące badania rynku pracy i edukacji
  - danych statycznych
  - informacji od przedsiębiorców

Podsumowanie wyników diagnozy jest przechowywane w formie notatki. Na podstawie wniosków z badania rynku określone są wstępnie tematy/cele szkoleń, które firma zamierza wprowadzić do swojej oferty
2. Dobór kadry, tj. koordynatora i trenerów dokonywany jest zgodnie z wymaganiami MSUES. Za dobór kadry odpowiedzialny jest Właściciel firmy szkoleniowej
3. Za przygotowanie programu odpowiada trener i/lub Koordynator Projektów Szkoleniowych. W przypadku gdy program opracowywany jest przez trenerów wymaga zatwierdzenia przez Kierownika Merytorycznego
4. Za opracowanie materiałów szkoleniowych odpowiada trener. Materiały zatwierdzane są przez Kierownika Merytorycznego
5. Promocja i rekrutacja uczestników odbywa się poprzez:
  - przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych
  - przyjmowanie zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej
  - publikację oferty na stronie internetowej, która zawiera m.in.: efekty nauczania, informacje do kogo skierowane jest szkolenie, czas trwania i formę kształcenia, zarys programu nauczania, informacje o trenerze prowadzącym zajęcia



6. Uzupelnienie badania potrzeb szkoleniowych - wywiad telefoniczny z min. 30% uczestników zgłoszonych na dane szkolenie
7. Proces organizacji szkolenia, który obejmuje:
  - o przygotowanie harmonogramu
  - o przygotowanie dokumentacji szkoleniowej
  - o organizację sali szkoleniowej zgodnej ze standardami MSUES
  - o wydruk materiałów szkoleniowych
  - o organizację/ przygotowanie sprzętu i materiałów dydaktycznych
  - o kontakt z uczestnikami szkolenia telefonicznie bądź drogą mailową w celu przekazania informacji na temat uczestnictwa w szkoleniu
8. Przeprowadzenie szkolenia
9. Ewaluacja i podsumowanie:
  - o firma stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych przekazywanych uczestnikom
  - o Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w przypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji
  - o za przygotowanie narzędzi ewaluacji, np. ankiety i/ lub testu odpowiedzialny jest trener oraz koordynator projektu
  - o za przeprowadzenie badania ewaluacyjnego na szkoleniu odpowiedzialny jest trener
  - o za kodowanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny odpowiedzialny jest koordynator projektu
10. Firma zapewnia uczestnikom wsparcie w utrwalaniu efektów uczenia się w formie osobistych lub dystansowych konsultacji z kadrą trenerską do 30 dni od ukończenia szkolenia
11. Oferowane przez firmę Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek szkolenia odbywają się zgodnie ze Standardem MSUES 2.0