



## **PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI USŁUG SZKOLENIOWYCH**

### **I. WSTĘP:**

1. Niniejsza procedura określa warunki zapewniania jakości usług szkoleniowych świadczonych przez Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek z siedzibą w Nowym Targu, ul. Kościelna 20/13

### **II. KOMPETENCJE I ROZWÓJ KADRY SZKOLENIOWEJ:**

1. Wszyscy trenerzy Biznesowego Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek spełniają następujące warunki:
  - a) kompetencje merytoryczne:
    - o posiadają doświadczenie zawodowe i/ lub
    - o posiadają wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń
  - b) kompetencje społeczne i metodyczne dotyczące kształcenia dorosłych:
    - o ukończył trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych i/ lub
    - o dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej i/ lub
    - o posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych
2. W czasie rekrutacji kadry szkoleniowej stosowane są analogiczne kryteria. W celu potwierdzenia kwalifikacji kandydat przedkłada CV oraz dokumenty potwierdzające kwalifikacje i doświadczenie (dyplomy, certyfikaty, referencje od klientów, zaświadczenia, etc.)
3. Trenerzy Biznesowego Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek są zobowiązani do aktualizowania i podnoszenia swoich kompetencji merytorycznych i metodyczno-społecznych. Trenerzy biorą udział w co najmniej jednym programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji w ciągu każdego roku
4. W ramach współpracy przy realizacji szkolenia trener zobowiązany jest minimum do:
  - o zapoznania się z wynikami analizy potrzeb szkoleniowych
  - o konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym przed i poszkoleniowych
  - o przygotowania programu zatwierdzanego przez Kierownika Merytorycznego
  - o opracowania materiałów szkoleniowych przygotowanych w sposób respektujący prawa autorskie
  - o przeprowadzenia szkolenia
  - o prowadzenia dokumentacji szkoleniowej
5. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek prowadzi bazę kadry merytorycznej
6. Firma publikuje na stronie internetowej aktualne informacje o kadrze szkoleniowej
7. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek prowadzi systematyczną ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z procesem kształcenia
8. Kadra szkoleniowa oceniana jest w ramach każdego realizowanego szkolenia (np. w ramach ankiet ewaluacyjnych). Wyniki i wnioski z ewaluacji przekazywane są trenerom i dyskutowane w ramach zespołu realizującego dany projekt szkoleniowy
9. Wyniki ewaluacji stanowią podstawę oceny kadry szkoleniowej
10. Nadzór nad pracą trenerów pełni Kierownik Merytoryczny
11. Kierownik Merytoryczny posiada minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe lub min 300 godzin praktyki w formie szkoleń/doradztwa oraz ukończone szkolenie z zakresu kompetencji trenerskich



### III. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ:

1. Szkolenia projektowane są w oparciu o analizę potrzeb szkoleniowych
2. Metodyka projektowanych szkoleń uwzględnia specyfikę uczenia się uczestników oraz dynamikę procesu grupowego. W ramach szkoleń wykorzystywane są różnorodne angażujące uczestników warsztatowe metody kształcenia
3. Programy nauczania odnoszą się ściśle do celów sformułowanych na bazie identyfikacji potrzeb szkoleniowych. Każdy program szkoleniowy określa co najmniej:
  - o cel ogólny
  - o cele szczegółowe w odniesieniu do wiedzy, umiejętności i postaw
  - o poruszane zagadnienia tematyczne w powiązaniu ze stosowanymi metodami szkoleniowymi i czasem zaplanowanym na ich realizację
4. Programy, zawartość merytoryczna szkoleń i materiałów opracowywana jest na podstawie rzetelnych i aktualnych źródeł wiedzy
5. Przy projektowaniu szkoleń oraz w materiałach szkoleniowych standardowo uwzględniane są elementy wspierające utrwalanie efektów nauczania:
  - o rekomendacje i wskazówki dot. samokształcenia
  - o zadania do wykonania po szkoleniu
  - o konsultacje poszkoleniowe
6. Uczestnicy szkolenia otrzymują materiały szkoleniowe będące podsumowaniem treści szkolenia (forma papierowa lub nośnik elektroniczny). Materiały szkoleniowe zawierają odwołanie do źródeł wiedzy, na które zostały oparte w postaci listy publikacji z podaniem tytułu i autora. Dodatkowo w materiałach szkoleniowych zamieszczane są rekomendacje dot. dalszego samokształcenia, minimum w formie listy polecanych publikacji

### IV. SYSTEM EWALUACJI SZKOLEŃ:

1. Podstawę dla ewaluacji stanowią programy szkoleń precyzyjnie w mierzalny sposób formułujące cele, które są opisane w języku efektów kształcenia, co umożliwi ocenę skuteczności procesu edukacyjnego
2. W celu zapewnienia wysokiej jakości szkoleń, każdorazowo dokonywana jest ocena, minimum w formie przeprowadzenia badania ankietami ewaluacyjnymi
3. Ankietę ewaluacyjną przygotowuje Kierownik Merytoryczny we współpracy z trenerem. Ankieta ewaluacyjna uwzględnia następujące obszary minimum: ocena trenera, ocena aspektów organizacyjnych
4. Ponadto, w zależności od oczekiwań Zamawiającego, stosowane są dodatkowe rozłożone w dłuższej perspektywie czasowej metody ewaluacji (m. in. wywiad, testy wiedzy/kompetencji)
5. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek każdorazowo przygotowuje protokół podsumowujący wyniki ewaluacji
6. Wyniki ewaluacji przekazywane są trenerowi prowadzącemu dane szkolenie i dyskutowane w ramach konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym w celu wdrożenia wniosków z ewaluacji i wypracowania rekomendacji dot. ulepszania programu/ scenariusza, pracy trenera; itp.
7. Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek publikuje na stronie internetowej informacje o działaniach prowadzonych w celu zapewnienia jakości szkoleń oraz wybrane opinie uczestników szkoleń i referencje instytucji.



## **V. PROCEDURY DZIAŁANIA DOTYCZĄCE NIEPRZEWDZIANYCH OKOLICZNOŚCI:**

1. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych trudności, które na krótko przed szkoleniem utrudniają lub w trakcie jego trwania uniemożliwiają zrealizowanie szkolenia w przewidziany wcześniej sposób, wszelkie działania są uzgadniane i podejmowane w toku trójstronnej komunikacji pomiędzy firmą realizującą szkolenie, Klientem i trenerem
2. W przypadkach losowych Biznesowe Centrum Szkoleniowo-Doradcze Tomasz Witek stosuje następujące środki zapobiegania i reagowania:
  - kontakt telefoniczny z klientem/uczestnikami szkoleń w celu bezwzględnego poinformowania o sytuacji
  - jeżeli spóźnienie trenera nie przekroczy 1,5 godziny, a Klient/uczestnicy wyrażą na to zgodę, zajęcia odbywają się w danym terminie (są przedłużane, lub brakujące godziny są realizowane innego dnia
  - przełożenie zajęć na inny termin bez dodatkowych kosztów dla uczestników/ Klienta
  - kontakt z klientem –proponycja zmiany trenera na osobę o równorzędnych kwalifikacjach lub zmiany terminu szkolenia
  - przełożenie szkolenia na inny termin,
  - zmiana zaplanowanych metod szkoleniowych/ formy zajęć przy zachowaniu celów (decyzja zatwierdzana przez Kierownika Merytorycznego i podejmowana w porozumieniu z klientami)

## **VI. PROCEDURA REKLAMACJI:**

1. Klient ma prawo złożyć reklamację w przypadku wykonania usługi niezgodnie z zapisami umowy/ oferty
2. Reklamacje można zgłosić najpóźniej w terminie do 7 dni od daty zakończenia szkolenia
3. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej (list polecony, e-mail na adres kontakt@tomaszwitek.pl). Treść zgłoszenia powinna zawierać: nazwę, termin szkolenia, dane klienta wraz z adresem, okoliczności uzasadniające reklamację
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w oparciu o zapisy zawarte w ofercie i/lub umowie oraz regulaminie
5. Decyzja jest przekazana klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem
6. Każda reklamacja podlega rejestracji i służy do corocznej oceny działania