

## **PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI USŁUG SZKOLENIOWYCH**

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

1. Każdy trener z którym podejmowana jest współpraca musi spełniać następujące warunki:

- a) kompetencje merytoryczne: posiada doświadczenie zawodowe i/lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń
- b) kompetencje społeczne i metodyczne dotyczące kształcenia dorosłych: ukończył trwający minimum 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych lub dysponuje przyznany przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej lub posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych.

2. Podczas rekrutacji kadry szkoleniowej stosowane są analogiczne kryteria. W celu potwierdzenia warunków wymienionych w pkt. 2 kandydat przedkłada CV oraz dokumenty potwierdzające kwalifikacje i doświadczenie (dyplomy, certyfikaty, referencje od klientów, zaświadczenia, etc.).

3. Trenerzy są zobowiązani aktualizować i podnosić swoje kompetencje merytoryczne i metodyczno-społeczne, co jest monitorowane przez firmę. Trenerzy biorą udział w co najmniej jednym programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji w ciągu każdego roku współpracy z firmą.

4. W ramach współpracy przy realizacji szkolenia trener zobowiązany jest minimum do:

- zapoznania się z wynikami analizy potrzeb szkoleniowych,
- konsultacji z Kierownikiem Merytorycznym przed i poszkoleniowych,
- przygotowania programu zatwierdzanego przez Kierownika Merytorycznego,
- opracowania materiałów szkoleniowych przygotowanych w sposób respektujący prawa autorskie,
- przeprowadzenia szkolenia,
- prowadzenia dokumentacji szkoleniowej.

5. Firma prowadzi bazę kadry merytorycznej wraz z elektroniczną wersją zeskanowanych dokumentów potwierdzających doświadczenie i kwalifikacje. Baza jest systematycznie aktualizowana (minimum jeden raz na kwartał) przez osoby odpowiedzialne w firmie za jakość szkolenia.

6. Firma publikuje na stronie internetowej aktualne informacje o kadrze szkoleniowej.

7. Firma prowadzi systematyczną ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych.

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 okresowej oceny kadry szkoleniowej.

10. Nadzór nad pracą trenerów pełni Kierownik merytoryczny.

11. Kierownik merytoryczny posiada wykształcenie adekwatne do tematyki szkolenia, minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe lub minimum 300 godzin praktyki w formie szkoleń/doradztwa z adekwatnego obszaru tematycznego oraz ukończone szkolenie z zakresu kompetencji trenerskich.

## **II. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ**

1. Każde szkolenie projektowane jest w oparciu o analizę potrzeb szkoleniowych.

2. Metodyka projektowanych szkoleń uwzględnia specyfikę uczenia się dorosłych oraz dynamikę procesu grupowego. W ramach szkoleń wykorzystywane są różnorodne angażujące uczestników warsztatowe metody kształcenia, uzależnione od zakresu i tematyki szkolenia

3. Programy nauczania odnoszą się ściśle do celów sformułowanych na bazie identyfikacji potrzeb szkoleniowych i są sformułowane w języku efektów uczenia się. Każdy program szkoleniowy określa co najmniej:

a. cel ogólny,

b. cele szczegółowe w odniesieniu do wiedzy, umiejętności i postaw,

c. 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: rekomendacje i wskazówki dot. samokształcenia, zadania do wykonania po szkoleniu, konsultacje poszkoleniowe. Dodatkowo na stronie internetowej firmy publikowane są materiały i zadania wspierające dalsze kształcenie i rozwój.

6. W obszarach tematycznych szkoleń, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez firmę tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

7. Uczestnicy każdego szkolenia otrzymują materiały szkoleniowe będące podsumowaniem treści szkolenia. Materiały szkoleniowe zawierają odwołanie do źródeł wiedzy, na której zostały oparte w postaci listy publikacji z podaniem tytułu i autora. Dodatkowo w materiałach szkoleniowych zamieszczane są rekomendacje dotyczące dalszego samokształcenia, minimum w formie listy polecanych publikacji.

### **III. SYSTEM EWALUACJI SZKOLEŃ**

1. Podstawę dla ewaluacji stanowią programy szkoleń precyzyjnie w mierzalny sposób formułujące cele, które są opisane w języku efektów kształcenia, co umożliwia ocenę skuteczności procesu edukacyjnego
2. W celu zapewnienia wysokiej jakości szkoleń, dokonywana jest ocena w formie przeprowadzenia badania ankietami ewaluacyjnymi.
3. Ankietę ewaluacyjną przygotowuje Kierownik merytoryczny we współpracy z trenerem. Ankietę ewaluacyjną uwzględnia następujące obszary: pomiar efektów kształcenia (pre-test - wyjściowy poziom kompetencji, post-test - poziom kompetencji po szkoleniu), ocena trenera (ankieta), ocena aspektów organizacyjnych (ankieta).
4. Ponadto, w zależności od oczekiwań Zamawiającego, stosowane są dodatkowe rozłożone w dłuższej perspektywie czasowej metody ewaluacji (m. in. wywiad, testy wiedzy/kompetencji)
5. Firma każdorazowo przygotowuje notatkę podsumowującą 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 dotyczących ulepszenia programu, scenariusza, pracy trenera oraz całej firmy.
7. W przypadku szkoleń zamkniętych firma przygotowuje raport poszkoleniowy zawierający wyniki ewaluacji, który jest przekazywany zamawiającemu klientowi.
8. Firma publikuje na stronie internetowej informacje o działaniach prowadzonych w celu zapewnienia jakości szkoleń oraz wybrane opinie uczestników szkoleń i referencje instytucji.

### **IV. PROCEDURY DZIAŁANIA DOTYCZĄCE NIEPRZEWIDZIANYCH 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 Kierownikiem z ramienia SAI sp. z o.o., Klientem i Trenerem.

W wymienionych poniżej przypadkach losowych SAI sp. z o.o. stosuje następujące środki zapobiegania i reagowania:

<b>Rodzaj zdarzenia</b>	<b>Środki zapobiegawcze</b>	<b>Reagowanie</b>
Nieobecność osoby prowadzącej szkolenie w czasie, w którym powinno się ono rozpocząć	-odpowiednie zapisy w umowie z Trenerem -przypomnienie Trenerowi o terminie i miejscu szkolenia na kilka dni przed oraz przekazanie Trenerowi numeru telefonu komórkowego osoby, która będzie dostępna i której należy bezzwłocznie zgłosić wszelkie trudności (spóźnienie, nieobecność)	-kontakt telefoniczny z klientem/ uczestnikami szkoleń otwartych w celu bezzwłocznego 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
Trener wyznaczony do realizacji szkolenia nie może wykonać usługi w wyznaczonym terminie	-odpowiednie zapisy w umowie z Trenerem -zobowiązanie Trenera do bezzwłoczne zgłoszenia takiej sytuacji	-kontakt z klientem - propozycja zmiany trenera na osobę o równorzędnych kwalifikacjach lub zmiany terminu szkolenia
Niedostępność zaplanowanego miejsca realizacji szkolenia	-potwierdzenie dostępności sali	- Trener, który znajduje się na miejscu informuje o tym fakcie biuro firmy/ koordynatora organizacyjnego szkolenia (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16 h) - firma podejmuje próbę znalezienia sali rezerwowej, w której mogłyby zostać zorganizowane zajęcia -jeżeli sala rezerwowa nie zostanie znaleziona w ciągu 1 godziny od zgłoszenia problemu szkolenie jest odwoływane i ustala się nowy termin szkolenia.
Nieobecność znacznej części	-określenie minimalnej liczby uczestników	w zależności od sytuacji: -przełożenie szkolenia na inny

<p>grupy w przypadku realizacji szkoleń otwartych utrudniająca lub uniemożliwiająca realizację zaplanowanego programu</p>	<p>szkolenia w umowie -określenie praw i obowiązków uczestnika w regulaminie, w tym terminu zgłoszenia rezygnacji z uczestnictwa w szkoleniu -Trenerzy przygotowani do wprowadzania modyfikacji metod kształcenia do potrzeb grupy/ sytuacji (alternatywne scenariusze zajęć)</p>	<p>termin, - zmiana zaplanowanych metod szkoleniowych/ formy zajęć przy zachowaniu celów (decyzja zatwierdzana przez Kierownika Merytorycznego i podejmowana w porozumieniu z Klientami)</p>
<p>inne</p>	<p>-firma bezzwłocznie informuje Klientów o wszelkich zmianach w realizacji szkolenia wynikających ze zdarzeń losowych; -wszelkie podejmowane zmiany uzgadniane są w porozumieniu z zamawiającym klientem/ uczestnikami szkoleń otwartych i uwzględniają jako priorytet realizację zaplanowanych celów kształcenia i komfort uczestników</p>	

## V. PROCEDURA REKLAMACJI

- 1) Klient ma prawo złożyć reklamację w przypadku wykonania usługi niezgodnie z zapisami umowy lub przedstawionej oferty
- 2) Reklamację można złożyć najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia szkolenia
- 3) Reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej:
  - a) jako list polecony na adres firmowy – liczy się data stempla pocztowego
  - b) pismo w formie dokumentu elektronicznego, na którym znajduje się podpis Uczestnika lub Zamawiającego wysłany na skrzynkę mailową Organizatora
- 4) Pismo dotyczące reklamacji powinno zawierać:
  - a) nazwę i termin szkolenia
  - b) dane klienta wraz z adresem i numerem kontaktowym
  - c) okoliczności uzasadniające reklamację

- 5) Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, pod warunkiem zachowania wymaganych regulaminem terminów. Decyzja jest przekazana Klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
- 6) W przypadku uznania reklamacji przewiduje się następujące formy rekompensaty:
- a) ponowny udział w części lub całości szkolenia
  - b) indywidualne konsultacje (osobiście, telefonicznie lub mailowo)
  - c) częściowy lub całkowity zwrot kosztów z wyjątkiem kosztów wyżywienia i noclegów, jeżeli stanowiły one część ceny szkolenia
- 7) Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela