

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH

**CEL: Określenie wymagań w zakresie przygotowania, realizacji i ewaluacji oferowanych usług szkoleniowo-rozwojowych.
Wyznaczenie standardów zarządzania firmą, usługami szkoleniowo-rozwojowymi, kompetencjami kadry
oraz organizacją i logistyką usług.**

§ 1

Firma Salamon Consulting organizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte na zlecenie Zamawiającego (w tym audyty, coachingi i inne usługi doradcze), w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

§ 2

Przez szkolenie otwarte rozumie się usługę dla osób z różnych organizacji, które decydują się na ściśle określony program.

§ 3

Przez szkolenie zamknięte rozumie się usługę dla osób z jednej organizacji z możliwością dostosowania programu, czasu trwania, metod edukacyjnych i sposobu organizacji do oczekiwań Zamawiającego.

§ 4

Każda usługa szkoleniowo-rozwojowa realizowana przez firmę jest objęta nadzorem kadry odpowiedzialnej za jej realizację:

1. Opiekun merytoryczny odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia
2. Opiekun klienta odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia
3. Trener odpowiedzialny za przeprowadzenie szkolenia

§ 5

ORGANIZACJA USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH

1. Schemat realizacji usług otwartych prowadzonych przez firmę:
 - 1) Identyfikacja potrzeb szkoleniowych, w tym specjalnych potrzeb szkoleniowych
 - 2) Określenie celów usługi szkoleniowo-rozwojowej
 - 3) Przygotowanie i sprecyzowanie programu
 - 4) Wybór kadry szkoleniowej
 - 5) Rekrutacja
 - 6) Przygotowanie merytoryczne usługi/szkolenia
 - 7) Przeprowadzenie szkolenia/Realizacja usługi
 - 8) Przeprowadzenie ewaluacji
2. Schemat realizacji usług zamkniętych prowadzonych przez firmę:
 - 1) Badanie oczekiwań i analiza potrzeb Zleceniodawcy, w tym specjalnych potrzeb szkoleniowych
 - 2) Określenie celów usługi szkoleniowo-rozwojowej
 - 3) Przygotowanie i sprecyzowanie programu
 - 4) Rekrutacja
 - 5) Wybór kadry szkoleniowej
 - 6) Wybór miejsca realizacji usługi i ustalenie kwestii organizacyjnych
 - 7) Przygotowanie merytoryczne usługi/szkolenia
 - 8) Przeprowadzenie szkolenia/Realizacja usługi
 - 9) Przeprowadzenie ewaluacji

3. Realizacja każdej prowadzonej przez firmę usługi szkoleniowo-rozwojowej poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci przeprowadzonej diagnozy potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, która zawiera informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanych rezultatów usługi i obszaru ich stosowania.
4. Salamon Consulting stosuje rozwiązania zapewniające zarządzanie dostępnością. Umożliwia zgłoszenie szczególnych potrzeb w zakresie dostępności. Analiza zgłoszonych wymagań pozwala ustalić warunki realizacji usługi i dopasowanie do specjalnych potrzeb poszczególnych uczestników poprzez dostosowanie treści, form i metod pracy. Dostępność usługi jest zapewniona przez cały okres jej realizacji. Szczegółowe zasady zgłaszania szczególnych potrzeb w zakresie dostępności określa Procedura zapewnienia dostępu dla osób ze szczególnymi potrzebami.
5. Program usługi szkoleniowo-rozwojowej zawiera obowiązkowo:
 - 1) Cel szkolenia
 - 2) Korzyści dla uczestników
 - 3) Informacja o grupie docelowej
 - 4) Ogółe zagadnienia merytoryczne
 - 5) Harmonogram czasowy
 - 6) Formy i metody pracy
 - 7) Narzędzie i materiały dydaktyczne
 - 8) Informacje o osobie prowadzącej
6. Cele uczenia się zawarte w programach realizowanych usług szkoleniowo-rozwojowych są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika.
7. Programy usług szkoleniowo-rozwojowych realizowanych przez firmę oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.
8. Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. Zapewniają utrwalenie efektów uczenia się poprzez wskazanie dodatkowych ćwiczeń, zadań, działań do wykonania po odbytym szkoleniu.
9. Firma każdorazowo przeprowadza ewaluację usług szkoleniowo-rozwojowych w postaci wywiadów realizowanych po zakończeniu realizacji usługi, a w przypadku projektów, które tego wymagają – w postaci ankiet oceny usługi szkoleniowo-rozwojowej, testów kompetencji realizowanych w formie pre i post, zadań/ćwiczeń realizowanych w trakcie realizacji usługi. Forma ewaluacji uzgodniona jest każdorazowo z klientem.
10. Informacja z przeprowadzonych procesów ewaluacji każdorazowo udostępniana jest kadrze realizującej daną usługę.
11. Potwierdzenie o uczestnictwie w szkoleniu wydawane jest każdorazowo w formie uzgodnionej z klientem.

§ 6

KOMPETENCJE KADRY SZKOLENIOWEJ

1. Nadzór nad realizacją usług szkoleniowo-rozwojowych sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekun merytoryczny może być jednocześnie osobą prowadzącą szkolenie/usługę rozwojową.
2. Opiekun merytoryczny musi spełniać łącznie następujące warunki:
 - 1) Posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub zrealizował w tym zakresie 300 godzin szkoleń lub doradztwa.
 - 2) Dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.
3. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej firmy spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - 1) Posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych

- 2) Posiada specjalistyczne wykształcenie i minimum 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej
- 3) Ukończyła kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych
- 4) Dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji do kształcenia dorosłych

§ 7

ORGANIZACJA I LOGISTYKA USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH

1. Realizacja usług szkoleniowo-rozwojowych odbywa się w pomieszczeniach spełniających wymagane warunki.
2. Logistyka realizacji usługi jest uzgodniona z klientem. Uzgodnienia obejmują m. in.:
 - 1) Miejsce i datę realizacji usługi
 - 2) Cenę wraz z informacją, co dokładnie zawiera
 - 3) Warunki przyjęcia zgłoszenia i rezygnacji
 - 4) Kontakt do osoby odpowiedzialnej za organizację
3. Harmonogramy prowadzonych zajęć spełniają łącznie następujące warunki:
 - 1) Czas trwania jednego zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni
 - 2) Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia
 - 3) W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe
4. Firma zapewnia uczestnikom materiały oraz środki dydaktyczne.
5. Firma stosuje procedurę reklamacji w sytuacji, kiedy usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców.
6. Firma stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych sytuacji.
7. Firma stosuje procedurę zapewnienia dostępu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 8

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH

1. Firma prowadzi działalność zgodnie z obowiązującymi normami prawnymi, uregulowaniami i wymogami dotyczącymi przedmiotu działalności.
2. Firma publikuje na swojej stronie internetowej
 - 1) Informacje o swoich koncepcjach działania i obszarach specjalizacji
 - 2) Aktualny katalog oferowanych szkoleń
 - 3) Aktualną informację o kadrze szkoleniowej, jej kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym
3. Firma prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń.
4. Firma prowadzi dokumentację przebiegu procesu kształcenia zawierającą:
 - 1) Bazę zrealizowanych usług (termin, miejsce, kod szkolenia, temat szkolenia) 2) Listy obecności
5. Firma podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia jakości realizowanych usług szkoleniowo-rozwojowych.

Procedura obowiązuje od: 1 września 2014 Ostatnia aktualizacja: 1 stycznia 2025