

## 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/coachów/doradców/mentorów. Procedura obejmuje najważniejsze aspekty procesu rozwojowego świadczące o jakości usług oferowanych przez firmę tj. system doboru kadry, system oceny efektów rozwoju, wykorzystanie wniosków z ewaluacji w rozwoju usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji.

### I. DOBÓR KADRY

Firma współpracuje z kadrami - osobami, 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.

Dodatkowe specyficzne wymogi dla kadry:

a) Doradca:

- posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie, lub
- posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym

b) Mentor:

- posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5 letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora

c) Coach:

- ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów

Dodatkowo każda osoba z kadry firmy musi wykazać:

1. Doświadczenie zawodowe w obszarze tematycznym, w którym prowadzi usługi rozwojowe.
2. Przeprowadzenie co najmniej 3 usług rozwojowych o podobnej tematyce/zakresie.

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

### 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 usługi o jakości pracy kadry, jej sposobu przekazywania wiedzy/doświadczenia oraz opinie uczestników co do spełnienia



- oczekiwanych efektów danej usługi
- 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
  - e) raportów po realizacji innej usługi rozwojowej

System oceny efektów 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 kadry współpracującej z firmą

### **III. REKLAMACJE**

Uczestnik usługi/klient zamawiający usługę rozwojową może zgłosić reklamację w ciągu 14 dni od zakończenia jej świadczenia. Reklamacje dotyczące świadczonych przez firmę usług rozwojowych 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 osobą realizującą usługę. W przypadku uznania reklamacji przewiduje się następujące formy rekompensaty:

- ponowne szkolenie/realizacja innej usługi
- dodatkowe indywidualne konsultacje tematyczne dla uczestników lub inna usługa
- rekompensatę finansową w postaci zwrotu części lub całości kosztów usługi

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

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

1. W przypadku, gdy osoba wyznaczona do realizacji usługi nie może jej wykonać w wyznaczonym terminie zgłasza ten fakt do biura firmy lub koordynatora organizacyjnego (w przypadku usług trwających powyżej 16 h), którzy kontaktują się z Klientem i proponują zmianę osoby (Klientowi przedstawiana jest notka nowej osoby) lub ustalenie nowego terminu usługi z pierwotnie wyznaczoną osobą.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji dotyczącej braku możliwości organizacji usługi z powodu braku dostępności sali na skutek wystąpienia zdarzenia losowego trener, który znajduje się na miejscu informuje o tym fakcie biuro firmy/ koordynatora organizacyjnego szkolenia (w przypadku usług 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 usługi.

