

## **PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH**

### **DARIUSZ PIERZAK – SZKOLENIA PROJEKTY DORADZTWO**

Firma Dariusz Pierzak – Szkolenia Projekty Doradztwo oferuje szkolenia dopasowane do potrzeb i wymagań Klientów, którzy mają pełną świadomość faktu, iż rozwój nowoczesnej firmy jest uzależniony od podwyższania potencjału zatrudnionych w niej pracowników. Każdy z etapów realizacji usługi szkoleniowej jest równie istotny z punktu widzenia osiągnięcia celów projektu i zakładanych efektów szkolenia, dlatego przykładamy najwyższą wagę aby wspólnie z Klientem przejść całą drogę. Szkolenie to produkt, ale przede wszystkim proces, który ma swój zakres czasowy i zakres merytoryczny. Zaczyna się długo przed przeprowadzeniem samego szkolenia i kończy się długo po jego przeprowadzeniu, a obejmuje zakres o wiele szerszy niż tylko to co się dzieje na szkoleniu

Każde szkolenie realizowane jest przez firmę w oparciu o przedmiotową *Procedurę realizacji usług szkoleniowych*

#### **I. Etap przygotowawczy**

1. Rozpoznanie profilu firmy - Klienta
  - spotkanie z Klientem
  - przedstawienie ogólnej oferty szkoleniowej i zakresu działania
2. Rozpoznanie oczekiwań i potrzeb Klienta
  - wstępne rozpoznanie potrzeb szkoleniowych i rozwojowych Klienta
  - obieg informacji drogą telefoniczną, elektroniczną, spotkania
  - przedstawienie Klientowi zindywidualizowanej wstępnej oferty szkoleniowej obejmującej cele szkoleniowe, treści i zakres tematyczny szkoleń, wstępny harmonogram szkoleń, zarys metod szkoleniowych, techniczno-organizacyjne aspekty związane z przeprowadzeniem szkolenia, proponowane metody ewaluacji przeprowadzonych szkoleń, metody pomiaru realizacji efektów szkolenia, inne
  - przedstawienie oferty cenowej
3. Ostateczne ustalenia co do realizacji projektu szkoleniowego
  - negocjacje z Klientem mające na celu ustalenie ostatecznej oferty szkoleniowej i jej akceptacja przez Klienta
  - Podpisanie umowy szkoleniowej.

#### **II. Identyfikacja i analiza potrzeb szkoleniowych Klienta**

1. Identyfikacja i analiza potrzeb szkoleniowych na 3 poziomach
  - analiza organizacji w zakresie kultury organizacji – misja, wizja, struktura, strategia
  - analiza zadań i obowiązków pracownika – uczestnika szkolenia – zadania, odpowiedzialność, luka kompetencyjna
  - analiza osobowa



2. Rozszerzona, skonkretyzowana identyfikacja i analiza potrzeb szkoleniowych
  - diagnoza kluczowych problemów firmy w kontekście realizacji konkretnej usługi szkoleniowej
  - diagnoza potrzeb szkoleniowych skierowanych na szkolenie pracowników
  - diagnoza specyficznych zagadnień szkoleniowych
  - ustalenie celów szkolenia (w formie opisu efektów uczenia się, zgodnie z metodologią SMART), metod ewaluacji szkolenia oraz wskaźników pomiaru poziomu realizacji ustalonych celów
  - ustalenie metodyki szkolenia i metod szkoleniowych
  - opracowanie oczekiwanych efektów szkoleniowych i uzgodnienie metod oceny ich osiągnięcia
3. Opracowanie raportu z analizy i przedstawienie klientowi do wglądu

#### **Narzędzia pracy:**

- konsultacje
- wywiady
- ankiety diagnostyczne
- testy kompetencyjne
- analiza procesów organizacji pracy

### **III. Realizacji szkolenia**

1. Opracowanie szczegółowego programu i harmonogramu szkolenia w oparciu o wyniki z procesu identyfikacji i analizę potrzeb szkoleniowych Klienta
  - ustalenie szczegółowych celów szkolenia
  - ustalenie szczegółowego programu i harmonogramu szkolenia
  - ustalenie terminów realizacji szkolenia
  - ustalenie miejsca realizacji projektu szkoleniowego i warunków realizacji
  - opracowanie treści szkoleniowych i materiałów szkoleniowych
  - opracowanie rozwiązań wyodrębnionych w trakcie analizy potrzeb problemów
  - opracowanie metod szkoleniowych, które w sposób najbardziej efektywny pozwolą zrealizować ustalone cele i efekty szkolenia
  - dobór trenerów o wymaganych kompetencjach
2. Przedstawienie Klientowi dokumentacji związanej z realizacją usługi szkoleniowej
3. Przeprowadzenie szkolenia
4. Przeprowadzenie ankiet do oceny realizacji efektów szkolenia

### **IV. Ewaluacja i ocena efektów szkolenia oraz poziomu realizacji uzgodnionych celów szkoleniowych**



1. Ocena szkolenia

- analiza wyników oceny szkolenia na bazie poszkoleniowych ankiet ewaluacyjnych
- analiza stopnia realizacji celów i wyników efektywności szkolenia
- kompleksowa ocena szkolenia – wskaźniki efektywności
- stworzenie raportu z oceny
- przedstawienie wyników Klientowi

**V. Współpraca w trakcie szkolenia i poszkoleniowa**

1. Współpraca z Klientem w trakcie szkolenia

- dodatkowe ćwiczenia i zadania po szkoleniu lub między kolejnymi sesjami szkoleniowymi do wykonania przez uczestników służące utrwaleniu dotychczasowych efektów i przygotowaniu do kolejnej sesji
- osobiste lub dystansowe konsultacje z trenerami prowadzącymi szkolenia dotyczące tematyki zajęć
- konsultacje, dyskusje w trakcie przerw, między zajęciami

2. Współpraca z Klientem po szkoleniu

- rekomendacje i wskazówki udzielane przez trenerów dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia
- dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po zakończeniu szkolenia i możliwość omówienia wyników na konsultacjach
- konsultacje osobiste lub dystansowe w uzgodnionym okresie czasu po szkoleniu
- udostępnienie baz wiedzy, których zadaniem jest wspieranie procesu uczenia.

Za prawidłowe i efektywne funkcjonowanie procedury odpowiedzialni są:

- a) Właściciel firmy w zakresie punktu I
- b) Opiekun merytoryczny w zakresie punktu II, III, IV, V
- c) Koordynator organizacyjny odpowiedzialny za stały kontakt i komunikację z klientem



## ZAŁĄCZNIK DO PROCEDURY REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

### WARUNKI I ZASADY REALIZACJI SZKOLEŃ PRZEZ FIRMĘ *Dariusz Pierzak – Szkolenia Projekty Doradztwo*:

1. W szkoleniach o czasie trwania wynoszącym co najmniej 60 godzin szkoleniowych firma zawiera z każdym uczestnikiem/firmą kierującą uczestnika na szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania
2. Każde ze szkoleń oferowanych przez firmę objęte jest nadzorem opiekuna merytorycznego, który jest odpowiedzialny za program szkolenia, zapewnienie rzetelności treści szkolenia, dobór adekwatnych do treści szkolenia i założonych do realizacji celów metod szkoleniowych, ciągłe doskonalenie programu szkolenia. Opiekun merytoryczny posiada wykształcenie i doświadczenie adekwatne do programu szkolenia oraz odpowiednią praktykę szkoleniową.
3. Szkolenia realizowane są przez trenerów posiadających wykształcenie i doświadczenie zawodowe adekwatne do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń. Ma to na celu zapewnienie najwyższej jakości usług i stanowić jak najlepszą odpowiedź na zdiagnozowane problemy. Trenerzy są zobowiązani stale podnosić swoje kompetencje merytoryczne i trenerskie co podlega okresowej ocenie przez firmę.
4. Szkolenia realizowane są w salach szkoleniowych z zachowaniem standardów umożliwiających realizację celów szkoleniowych i sprzyjających osiągnięciu zakładanych efektów szkolenia:
  - Sala o powierzchni odpowiedniej do liczebności grupy
  - Dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego
  - Komfortowa temperatura powietrza
  - Brak hałasu z zewnątrz
  - Dostęp do zaplecza sanitarnego
  - Umeblowanie umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób adekwatny do specyfiki szkolenia
  - Wyposażenie w środki i materiały dydaktyczne umożliwiające realizację celów szkoleniowych i zastosowania wybranych metod szkoleniowych
5. Szkolenia realizowane przez firmę uwzględniają naturalne predyspozycje i skłonności uczestników:
  - Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia
  - Na każde dwie godziny zajęć przewidziana jest co najmniej jedna 15-minutowa przerwa
  - W trakcie zajęć trwających co najmniej 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca 45 minut
  - Maksymalny czas trwania jednego bloku szkoleniowego to 3 dni
6. Uczestnik szkolenia otrzymuje materiały wspomagające proces uczenia zawierające podsumowanie treści szkolenia, odwołujące się do dostępnych źródeł wiedzy.
7. Szkolenia realizowane są z wykorzystaniem różnorodnych metod szkoleniowych z



uwzględnieniem nadrzędnej zasady ich adekwatności do zdefiniowanych celów szkolenia, zadeklarowanych rezultatów, treści szkolenia, specyfiki grupy szkoleniowej

8. Firma posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców.



[www.dariuszpierzak.pl](http://www.dariuszpierzak.pl)  
[www.agnieszkapierzak.pl](http://www.agnieszkapierzak.pl)



[dariusz@pierzak.pl](mailto:dariusz@pierzak.pl)  
[agnieszka@pierzak.pl](mailto:agnieszka@pierzak.pl)



+48 505 421 351  
+48 696 095 025

