

PF9 ASES - PROCEDURA USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Procedura usług szkoleniowych /program zarządzania jakością/

I. Organizacja usług szkoleniowych

Realizujemy szkolenia zamknięte na zlecenie zamawiającego.

Etapy realizacji szkoleń zamkniętych:

- ✓ badanie potrzeb szkoleniowych,
- ✓ określenie celów i zasad szkolenia,
- ✓ rekrutacja, / charakterystyka grupy docelowej/
- ✓ wybór kadry szkoleniowej, / wymagania: trener/ekspert posiada min. 2-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki realizowanych szkoleń lub zrealizował w tym zakresie 200 godzin szkoleń, dysponuje wykształceniem, praktyką w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia./
- ✓ wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne,
- ✓ przeprowadzanie szkolenia,
- ✓ podsumowanie i ewaluacja,
- ✓ przygotowanie raportu,
- ✓ rozliczenie.

Uczestnicy szkoleń, po wcześniejszej konsultacji otrzymują materiały zawierające treści zgodne z tematem świadczonej usługi. Wszelkie materiały są wykorzystywane zgodnie z prawem dotyczącym praw autorskich. Przed realizacją usługi opiekun klienta sprawdza wszelkie dokumenty, materiały.

Oferowane przez firmę materiały wspomagające kształcenie są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie.

Fundacja realizując swoje usługi wykorzystuje nowoczesne metody kształcenia, przekazywania wiedzy zgodnie ze specyfiką świadczonej usługi jak również indywidualnych potrzeb klientów.

W realizacji szkoleń/usług wykorzystujemy różnorodne metody kształcenia, które staramy się dostosować do specyfiki szkolenia/usługi. Staramy się dostosować metody adekwatnie do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia/usługi i specyfiki grupy. Zgodnie z naszymi standardami dążymy do podnoszenia jakości świadczonych usług na bieżąco. Analizujemy ankiety ewaluacyjne w zależności od świadczonej usługi, następnie na ich podstawie przygotowujemy raporty.

Stosujemy podczas szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych przekazywanych uczestnikom. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrcze prowadzącej dane szkolenie, jak również na życzenie zlecającej je instytucji.

II. Dbłość o kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej

Każde szkolenie realizowane przez firmę objęte jest nadzorem opiekuna merytorycznego odpowiedzialnego za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta jest pełniona przez osobę prowadzącą szkolenia – wyznaczonego trenera /eksperta.

Wszyscy szkoleniowcy, pracownicy i współpracownicy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń. Fundacja dba o dobór najlepszych specjalistów w danej dziedzinie.

Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata na opiekuna merytorycznego/trenera, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów itp.

III. Organizacja, obsługa klienta i infrastruktura.

Szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki i standardy naszej firmy.

Fundacja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie/usługa nie spełniło/a oczekiwań naszych odbiorców/klientów.

W przypadku niezadowolenia uczestnika z danego szkolenia może on złożyć skargę ustną skierowaną do trenera lub koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika firmy zaangażowanego w realizację szkolenia. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji.

IV. Zarządzanie jakością usług szkoleniowych

Fundacja publikuje na stronie internetowej aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych.

Dokumentacja świadczonych usług prowadzona przez firmę, dokumentująca proces szkolenia, zawiera co najmniej: program, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne, testy (wybrane szkolenia), oraz certyfikaty wydane uczestnikom.