

## 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 kadrze prowadzącej dane szkolenie, jak również na życzenie zlecającej je instytucji.

### II. Dbałość 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.

#### A. Fundacja projektując usługę rozwojową, stosuje podejście oparte na dowodach.

Fundacja ASES stosuje rozwiązania zapewniające świadczenie usług na wysokim poziomie oraz informuje o spełnianiu przez siebie standardów jakości/m.in. w oparciu o program zarządzania jakością. Usługi są projektowane w oparciu o dowody i wybraną metodologię, zgodnie z wymaganiami metodycznymi. Zapewnia to profesjonalną realizację oraz osiągnięcie zakładanych celów i/lub efektów uczenia się.

Fundacja posiada wewnętrzne procedury zapewniające rozwiązania dot. jakości świadczących usług

Proces projektowania usług szkoleniowych poprzedzony jest analizą potrzeb rozwojowych klientów oraz uczestników, a także przeglądem aktualnych standardów branżowych i dobrych praktyk rynkowych.

Usługa opracowywana jest zawsze zgodnie z przyjętą metodologią projektową, obejmującą definiowanie celów i efektów uczenia się, dobór adekwatnych metod dydaktycznych oraz zaplanowanie sposobu weryfikacji osiągniętych rezultatów.

Realizacja usługi podlega bieżącemu monitorowaniu i ewaluacji, a uzyskane wnioski wykorzystywane są do jej doskonalenia. Dzięki temu klient ma zapewnienie, że usługa realizowana jest zgodnie z zasadami profesjonalnego działania i pozwala na osiągnięcie zakładanych celów rozwojowych.

#### B. Fundacja zapewnia dostęp do informacji na temat źródeł wiedzy wykorzystanej w ramach usługi,

do informacji dotyczących źródeł wiedzy wykorzystywanych w ramach usługi, w tym informacji o ich pochodzeniu oraz dacie ostatniej aktualizacji. Klient ma możliwość weryfikacji aktualności i wiarygodności tych źródeł. W rezultacie, w ramach usługi Klient może jednoznacznie zidentyfikować źródła wiedzy oraz ocenić poziom ich aktualności.

Klient ma dostęp do informacji o programie i zakresie usługi, w tym materiałów, które wspomagają uczenie się. Może zweryfikować ich zastosowanie w stosunku do celów i/lub efektów usługi. Klient korzysta z usługi zaprojektowanej w

taki sposób, aby możliwe było osiągnięcie celów i/lub efektów uczenia się. Podmiot projektuje program usługi, aktywności i zasoby w taki sposób, aby umożliwić Klientom osiągnięcie celów i efektów uczenia się. Fundacja identyfikuje i definiuje adekwatne do celów usługi środowisko uczenia się, w tym warunki realizacji usługi rozwojowej.

Klienci otrzymują usługę zaprojektowaną w sposób umożliwiający osiągnięcie jej celów i efektów. Projekt uwzględnia wsparcie potrzebne do skorzystania z usługi.

Opiekun przeprowadza wywiady wstępne w celu określenia poziomu wiedzy, doświadczenia i oczekiwań uczestników (przeprowadzana jest identyfikacja potencjalnych barier w uczestnictwie, takich jak ograniczenia czasowe, dostęp do technologii, specjalne potrzeby edukacyjne)

Proces: definiowanie środowiska uczenia się następuje przez wybór formy realizacji usługi (stacjonarnie, online, hybrydowo, dotyczy zapewnienia odpowiednich narzędzi i zasobów edukacyjnych, np. platformy e-learningowej, materiałów dydaktycznych, przestrzeni do praktycznych ćwiczeń, ustalenie warunków organizacyjnych, w tym liczebności grupy, czasu trwania, harmonogramu zajęć.)

Określenie celów i efektów usługi w sposób mierzalny i realistyczny.

Zaprojektowanie przebiegu usługi w sposób umożliwiający osiągnięcie założonych efektów, z uwzględnieniem etapów wprowadzających, ćwiczeniowych i podsumowujących.

Uwzględnienie wsparcia dodatkowego dla uczestników, np. mentoringu, konsultacji indywidualnych, materiałów dodatkowych – drogą mailową, wywiad.

C. Podmiot projektuje usługi uwzględniając zgłoszone przez Klienta specjalne potrzeby. Podmiot, projektując usługę, analizuje wymagania dotyczące dostępności.

Fundacja projektuje usługi uwzględniając zgłoszone przez Klienta specjalne potrzeby oraz analizuje wymagania dotyczące dostępności,

- w szczególności w oparciu o Standard dostępności usług szkoleniowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, obejmujące m.in. identyfikację i analizę potrzeb uczestników, dostosowanie form i metod realizacji szkoleń, zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, a także bieżące monitorowanie i doskonalenie stosowanych rozwiązań w celu zapewnienia równego dostępu do usług szkoleniowych,

Standard dostępności usług szkoleniowych dla osób ze szczególnymi potrzebami (uzupełnienie Regulaminu szkoleń oraz Standardów pracy dostępna na stronie www)

D. Fundacja uzgadnia lub komunikuje zakres przygotowania się Klienta do usługi. Podmiot realizuje uzgodniony zakres przygotowania Klienta do usługi lub informuje o sposobie samodzielnego przygotowania się do usługi.

Fundacja uzgadnia z Klientem zakres przygotowania do realizacji usługi, w tym wymagania merytoryczne oraz techniczne niezbędne do prawidłowego wykonania usługi.

Po dokonaniu uzgodnień przekazuje Klientowi kompletne informacje dotyczące sposobu samodzielnego przygotowania się do usługi.

Działania Fundacji obejmują w szczególności:

przekazanie informacji dotyczących wymagań merytorycznych (np. zakres wiedzy, materiały, dokumenty, kompetencje), przekazanie informacji dotyczących wymagań technicznych (np. sprzęt, oprogramowanie, dostęp do systemów, warunki lokalowe),

instrukcje organizacyjne związane z realizacją usługi,

bieżącą komunikacją z Klientem w zakresie przygotowania do usługi.

Rezultatem realizowanych działań jest zapewnienie, że Klient posiada komplet informacji umożliwiających prawidłowe i samodzielne przygotowanie się do usługi. Informacje te obejmują zarówno przygotowanie merytoryczne, jak i techniczne.

E. Fundacja podczas realizacji usługi stosuje praktyki angażujące Klientów w osiągnięcie celów usługi.

Fundacja realizując swoje usługi wykorzystuje nowoczesne metody kształcenia, stosuje różne praktyki angażujące Klientów w osiągnięcie celów zgodnie ze specyfiką świadczonej usługi jak również indywidualnych potrzeb klientów.

Klient ma stworzone realne możliwości do angażowania się w proces realizacji usługi oraz do aktywnego udziału w osiągnięciu jej celów.

W realizacji szkoleń/usług Fundacja wykorzystuje różnorodne metody kształcenia, które stara się dostosować do specyfiki szkolenia/usługi. Podmiot stara się dostosować metody adekwatnie do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia/usługi i specyfiki grupy.

Zaangażowanie Klientów jest realizowane na wszystkich kluczowych etapach usługi, począwszy od etapu diagnozy potrzeb, poprzez planowanie działań, realizację wsparcia, aż po monitorowanie postępów i ocenę efektów.

Angażowanie Klientów na etapie planowania usługi:

na etapie rozpoczęcia współpracy Fundacja:

przeprowadza m.in. rozmowy wstępne, konsultacje indywidualne lub spotkania grupowe z Klientami,

identyfikuje potrzeby, oczekiwania oraz cele Klientów związane z realizowaną usługą,

informuje Klientów o zakresie wsparcia

W trakcie realizacji usługi:

umożliwia Klientom aktywny udział w działaniach (warsztatach, spotkaniach, konsultacjach, działaniach praktycznych), zachęca Klientów do wyrażania opinii, zgłaszania uwag oraz sugestii dotyczących przebiegu usługi, dostosowuje działania do bieżących potrzeb i postępów Klientów,

wspiera Klientów w samodzielnym podejmowaniu decyzji i działań prowadzących do osiągnięcia celów.

Fundacja prowadzi bieżące monitorowanie postępów Klientów poprzez:

rozmowy podsumowujące,

ankiety, formularze opinii lub inne narzędzia ewaluacyjne,

analizę realizacji indywidualnych lub grupowych celów

Klienci są traktowani jako aktywni uczestnicy procesu, a nie wyłącznie odbiorcy wsparcia.

Zgodnie z naszymi standardami dążymy do podnoszenia jakości świadczonych usług na bieżąco.

F. Fundacja uzgadnia z Klientem adekwatne przetwarzanie i udostępnianie danych dotyczących realizacji usługi.

Fundacja uzgadnia z Klientem adekwatne przetwarzanie i udostępnianie danych na etapie zawierania umowy lub/ przed rozpoczęciem realizacji usługi oraz – w razie potrzeby – aktualizuje dane w trakcie jej trwania. Zakres uzgodnień obejmuje w szczególności:

rodzaj i kategorię danych przetwarzanych w toku realizacji usługi,

cel przetwarzania danych,

sposób gromadzenia, przechowywania oraz udostępniania danych Klientowi,

okres dostępności danych oraz zasady ich archiwizacji lub usuwania,

role i odpowiedzialność stron w zakresie dostępu do danych.

G. Fundacja zapewnia Klientowi możliwość dostępu do uzgodnionego zakresu materiałów powstających w trakcie realizacji usługi, zgodnie z ustaleniami umownymi oraz obowiązującymi przepisami prawa. Zakres ten jest każdorazowo dostosowany do charakteru usługi oraz potrzeb Klienta.

Materiały udostępniane Klientowi:

materiały dotyczące weryfikacji i ewaluacji realizowanej usługi,

materiały wspomagające proces uczenia się,

materiały wypracowane przez uczestników procesu uczenia się,

dane dotyczące aktywności, zaangażowania oraz postępów uczestników,

w przypadku usług cyfrowych:

- pliki źródłowe wykorzystywane w procesie realizacji usługi,
- pliki docelowe wytworzonych materiałów cyfrowych.

Dostęp do powyższych materiałów realizowany jest w sposób zapewniający:  
integralność i poufność danych,  
zgodność z ustalonym zakresem dostępu,

H. Fundacja realizuje cele usługi poprzez bieżące dostosowywanie treści, form i metod pracy do tych celów, a równocześnie zapewnia dostępność usługi rozwojowej przez cały okres jej realizacji.

Proces realizacji usługi oparty jest na analizie potrzeb Klienta, która stanowi punkt wyjścia do doboru adekwatnych treści merytorycznych, metod dydaktycznych oraz form realizacji zajęć. W trakcie realizacji usługi Podmiot na bieżąco monitoruje postępy Klienta oraz stopień realizacji założonych celów, a w razie potrzeby wprowadza modyfikacje w zakresie:

zakresu i poziomu trudności przekazywanych treści,

stosowanych metod pracy (np. metody aktywizujące, warsztatowe, indywidualne konsultacje), form realizacji usługi (np. praca indywidualna, praca w grupie, zajęcia stacjonarne lub zdalne).

Dostosowania te mają na celu zapewnienie, że realizowana usługa pozostaje spójna z ustalonymi celami rozwojowymi oraz odpowiada aktualnym potrzebom Klienta, umożliwiając mu efektywne przyswajanie wiedzy i rozwój kompetencji.

Jednocześnie Podmiot zapewnia dostępność usługi rozwojowej przez cały okres jej realizacji. Dostępność ta rozumiana jest jako:

ciągłość realizacji usługi zgodnie z harmonogramem,

możliwość bieżącego kontaktu Klienta z osobą prowadzącą oraz koordynującą usługę po stronie Fundacji, elastyczność organizacyjna umożliwiająca reagowanie na uzasadnione potrzeby Klienta (np. zmiana terminów, formy realizacji),

zapewnienie warunków organizacyjnych i technicznych umożliwiających pełne uczestnictwo w usłudze.

Dzięki przyjętym rozwiązaniom Klient ma realną możliwość osiągnięcia ustalonych celów rozwojowych, ponieważ treści, metody i formy realizacji usługi są adekwatne do tych celów oraz na bieżąco dostosowywane w trakcie jej realizacji. Zapewniona dostępność usługi przez cały okres jej trwania pozwala na konsekwentną i skuteczną realizację zaplanowanego procesu rozwojowego.

I. Adekwatnie do ustalonych celów usługi Fundacja określa działania, które umożliwiają transfer i utrwalenie efektów uczenia się.

Dostosowany jest do potrzeb Klientów, uwzględniając charakter usługi, grupę docelową oraz oczekiwane efekty uczenia się. Na tej podstawie projektowane są działania wspierające osiągnięcie oraz utrwalenie zakładanych rezultatów.

W celu zapewnienia trwałości efektów uczenia się Podmiot wdraża następujące kluczowe działania:

planowanie działań edukacyjnych i rozwojowych w oparciu o jasno określone cele usługi,

stosowanie metod pracy umożliwiających praktyczne wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności (np. ćwiczenia praktyczne, studia przypadków, symulacje, zadania wdrożeniowe),

zapewnienie Klientom dostępu do materiałów wspierających proces uczenia się (materiały szkoleniowe, instrukcje, prezentacje, materiały uzupełniające),

umożliwienie utrwalania efektów uczenia się poprzez powtórzenia, podsumowania oraz działania sprawdzające poziom przyswojenia treści,

bieżące wsparcie merytoryczne w trakcie realizacji usługi, w tym możliwość zadawania pytań i konsultacji. Działania te są spójne z zakładanymi efektami usługi i dostosowane do specyfiki oferowanego wsparcia. Podmiot zapewnia, że Klienci są informowani o zakresie wsparcia w sposób jasny i zrozumiały, w szczególności poprzez: przekazywanie informacji na etapie rozpoczęcia usługi (np. regulamin, oferta, harmonogram, opis usługi), udostępnianie informacji o dostępnych działaniach wspierających realizację efektów uczenia się, bieżąca komunikacja w trakcie realizacji usługi (kontakt bezpośredni, komunikacja elektroniczna). Klient Fundacji posiada stały dostęp do zaprojektowanych działań oraz materiałów, które wspierają osiągnięcie założonych efektów usługi.

J. Fundacja każdorazowo przeprowadza ewaluację usługi. Podmiot uzgadnia i/lub komunikuje zakres działań ewaluacyjnych Klientowi. Dobiera adekwatne metody pomiaru.

Podmiot każdorazowo przeprowadza działania weryfikujące osiągnięcie celów i/lub efektów usługi. Ich zakres uzgadnia i/lub komunikuje Klientowi

Podmiot każdorazowo przeprowadza działania weryfikujące osiągnięcie celów i/lub efektów świadczonej usługi oraz że ich zakres został uzgodniony i/lub przekazany Klientowi.

Zakres działań weryfikacyjnych

Po przeprowadzeniu działań weryfikacyjnych Klient jest:

poinformowany o stopniu realizacji ustalonych celów i/lub efektów usługi;

świadomy wszelkich odchyleń od oczekiwanych wyników i możliwych działań korygujących

K. Fundacja na podstawie wniosków z ewaluacji dokonuje przeglądu usług i wprowadza adekwatne zmiany, które służą rozwojowi i doskonaleniu, w tym rozwojowi kompetencji kadry

L. Fundacja na podstawie wniosków z ewaluacji dokonuje systematycznego przeglądu usług i wprowadza adekwatne zmiany służące rozwojowi i doskonaleniu, w tym rozwojowi kompetencji kadry.