

PROCEDURA ZAPEWNIENIA JAKOŚCI USŁUG ROZWOJOWYCH

Krystian Suchenia, prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG pod firmą **MACAN DESIGN KRYSZTIAN SUCHENIA**, pod adresem: ul. Poręby 12, Chełmce, 26-067 Strawczyn, posiadający numer NIP: 9591785189, posiadający numer REGON: 363000438 informuje, iż stosuje procedurę zapewnienia jakości usług rozwojowych.

Celem procedury jest zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług, ciągłego doskonalenia jakości usług i warsztatu pracy trenerów/ mentorów/ doradców/ coachów.

Procedura obejmuje najważniejsze aspekty procesu rozwojowego świadczące o jakości usług oferowanych przez firmę, w tym system doboru kadr, system oceny efektów rozwoju, wykorzystanie wniosków z ewaluacji w rozwoju usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji.

I DOBÓR KADR

1. Firma współpracuje z osobami, które spełniają co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

a) ukończyli trwający min. 60h 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;

b) dysponują certyfikatem przyznanym przez zewnętrzną instytucję, który potwierdza posiadanie kompetencji, o których mowa w lit. a) powyżej lub do nich zbliżonych;

c) posiadają min. 750 h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;

d) posiadają specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.

2. Dodatkowo każda osoba z firmy musi wykazać:

a) doświadczenie zawodowe w obszarze tematycznym, w którym prowadzi usługi rozwojowe;

b) przeprowadzenie co najmniej 3 usług rozwojowych o zbliżonej tematyce lub zakresie.

3. Osoby podejmujące współpracę z firmą przedkładają dokumenty potwierdzające spełnienie w/w warunków w formie kserokopii dyplomów/ certyfikatów, CV, świadectw pracy potwierdzających posiadanie doświadczenia zawodowego w danym obszarze albo w formie wykazu zrealizowanych usług.

II SYSTEM OCENY EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

1. Za szczególnie istotny element jakości systemu szkolenia uznaje się badania mające na celu ewaluację szkolenia oraz pomiar efektywności w zakresie realizacji celów szkoleniowych. Badania mogą przybrać formę m.in.:

a) ankiet, których celem jest uzyskanie opinii uczestników o jakości pracy Usługodawcy lub innych trenerów, w tym o sposobie przekazywania przez nich wiedzy oraz opinii uczestników co do spełnienia oczekiwanych efektów realizowanej usługi rozwojowej;

b) raportów poszkoleniowych przygotowywanych przez osobę przeprowadzającą usługę rozwojową;

c) raportów poszkoleniowych przygotowywanych przez firmę na zlecenie osoby/ instytucji zamawiającej szkolenie;

d) indywidualnych planów rozwoju przygotowanych przez osobę przeprowadzającą szkolenie wraz z jego Uczestnikiem;

- e) innych raportów po przeprowadzeniu usługi rozwojowej.
- 2. System oceny efektów ma charakter wielopoziomowy i jest rozłożony w czasie tak, aby dokonać pomiaru w sposób rzetelny i uzyskać wiarygodne wyniki.
- 3. Wyniki badań są wykorzystywane w celu:
 - a) ciągłego doskonalenia jakości kształcenia;
 - b) okresowej oceny osób przeprowadzających szkolenia.

III REKLAMACJE

1. Uczestnik zamawiający usługę rozwojową może zgłosić reklamację w terminie 7 dni od dnia zakończenia jej świadczenia.
2. Reklamacja dotycząca usługi rozwojowej musi zostać złożona w formie pisemnej i przesłana listem poleconym na adres Usługodawcy wskazany powyżej albo złożona pod tym adresem osobiście.
3. Oceny zasadności reklamacji dokonuje właściciel firmy po sprawdzeniu realizacji usługi zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami obowiązującymi w firmie oraz po rozmowie z osobą, która przeprowadzała szkolenie (jeśli dotyczy). **Dokładny opis procedury reklamacji został opisany w Regulaminie realizacji usług rozwojowych udostępnionym na stronie internetowej Usługodawcy.**
4. Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy, która jest dokonywana przez właściciela firmy na koniec każdego roku kalendarzowego.

IV WYSTĄPIENIE NIEPRZEWDZIANYCH OKOLICZNOŚCI UNIEMOŻLIWIAJĄCYCH PRZEPROWADZENIE USŁUGI

1. W przypadku, gdy osoba wyznaczona przez Usługodawcę (właściciela firmy) do realizacji usługi nie może jej wykonać w wyznaczonym terminie, jest ona zobowiązana do zgłoszenia tego faktu do właściciela firmy, który niezwłocznie kontaktuje się z Zamawiającym i przedstawia mu nową osobę, która jest uprawniona do przeprowadzenia szkolenia albo ustala nowy termin przeprowadzenia usługi z pierwotnie wyznaczoną osobą.
2. W przypadku szkoleń stacjonarnych (nie dotyczy szkoleń prowadzonych on-line), gdy brak będzie możliwości przeprowadzenia usługi z powodu braku dostępności sali na skutek zdarzenia losowego, osoba wyznaczona do przeprowadzenia szkolenia informuje o tym niezwłocznie właściciela firmy. Właściciel firmy podejmie próbę znalezienia sali zastępczej, a jeśli nie będzie to możliwe w ciągu 30 minut – szkolenie zostanie odwołane, a nowy termin wykonania usługi zostanie ustalony z Uczestnikami.