

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWO – ROZWOJOWYCH

WKK SZKOLENIA I EDUKACJA SP. Z O.O.

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWO – ROZWOJOWYCH

§ 1

Niniejsza procedura realizacji usług szkoleniowych ustala warunki realizacji i obsługi usług szkoleniowo – rozwojowych i zostaje wprowadzona w firmie WKK Szkolenia i Edukacja Sp. z o.o. mieszczącej się w Wiśle przy ul. Jawornik 1

§ 2

Firma WKK Szkolenia i Edukacja Sp. z o.o. organizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte realizowane na zlecenie Zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

§ 3

Każde szkolenie realizowane przez firmę jest objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację:

1. Opiekun merytoryczny odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia.
2. Koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia.
3. Trener odpowiedzialny za przeprowadzanie szkolenia.

I. Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowych

§ 4

Schemat realizacji szkoleń otwartych prowadzonych przez firmę:

1. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych.
2. Przygotowanie i sprecyzowanie oferty szkolenia.
3. Określenie celów szkolenia.
4. Wybór kadry szkoleniowej w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES.
5. Rekrutacja.
6. Przygotowanie merytoryczne szkolenia zgodnie z wymogami MSUES.
7. Przeprowadzanie szkolenia.
8. Przeprowadzenie ewaluacji.

W przypadku szkoleń otwartych po zakończonym procesie rekrutacji pracownik firmy przed rozpoczęciem realizacji szkolenia kontaktuje się z uczestnikami szkolenia telefonicznie bądź drogą mailową w celu przekazania informacji na temat terminów oraz dalszych etapów uczestnictwa w szkoleniu.

§ 5

Schemat realizacji szkoleń zamkniętych prowadzonych przez firmę:

1. Badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy.
2. Określenie celów szkoleniowych.
3. Rekrutacja.
4. Wybór kadry szkoleniowej w tym trenera.
5. Wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne.
6. Przeprowadzanie szkolenia.
7. Przeprowadzenie ewaluacji.

W przypadku realizacji szkoleń współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu.

§ 6

Realizacja każdego prowadzonego przez firmę szkolenia poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci przeprowadzonej diagnozy potrzeb szkoleniowych, która zawiera informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego w szczególności dotyczące pożądanych rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

§ 7

Programy szkoleń realizowanych przez firmę oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.

§ 8

Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały one oparte. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.

§ 9

Firma stosuje do wszystkich 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, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji. Firma na swojej stronie internetowej zamieszcza wykaz posiadanych referencji.

§ 10

W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez firmę tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia. W tych obszarach tematycznych szkoleń oraz formach kształcenia.

II. Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej

§ 11

Zgodnie z §3 niniejszej procedury nadzór nad szkoleniem sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym szkolenia jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z firmą, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja opiekuna merytorycznego może być pełniona przez osobę prowadzącą szkolenie, jeżeli spełnia ona określone dla opiekuna merytorycznego wymogi.

§ 12

Opiekun merytoryczny musi spełniać łącznie następujące warunki:

1. Posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub zrealizował w tym zakresie 300 godzin szkoleń lub doradztwa.
2. Dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.

§ 13

Firma prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona. Kompetencje opiekuna merytorycznego/trenera muszą zostać zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej. 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. Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

§ 14

Oferowane przez firmę szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających wymagane warunki.

§ 15

Harmonogramy prowadzonych szkoleń spełniają następujące warunki:

1. Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni.

2. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia.

3. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

§ 16

Firma stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura reklamacyjna znajduje się w siedzibie firmy mieszczącej się pod adresem: ul. Jawornik 1, 43-460 Wiśła oraz w regionalnych Biurach Projektów.

§ 17

Firma stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności. Procedura ta znajduje się w siedzibie firmy mieszczącej się pod adresem: ul. Jawornik 1, 43-460 Wiśła oraz w regionalnych Biurach Projektów.

IV. Zrządzanie jakością usług szkoleniowych

§ 18

Firma publikuje na stronie internetowej www.szkoleniawkk.pl informacje o swoich koncepcjach działania, zawierające m.in.: misję firmy, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia oraz kierunki doskonalenia i rozwoju.

§ 19

Firma publikuje na stronie internetowej www.szkoleniawkk.pl aktualny katalog oferowanych szkoleń.

§ 20

Firma udostępnia na życzenie klientów aktualną informację o kadrze szkoleniowej, jej kwalifikacjach oraz doświadczeniu zawodowym.

§ 21

Firma prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń.

§ 22

Firma wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewnienia jakości uwzględniającą wykorzystanie wniosków z ewaluacji. Procedura zapewnienia jakości szkolenia znajduje się w siedzibie firmy mieszczącej się pod adresem: ul. Jawornik 1, 43-460 Wiśła oraz w regionalnych Biurach Projektów.

§ 23

Firma prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia zawierającą:

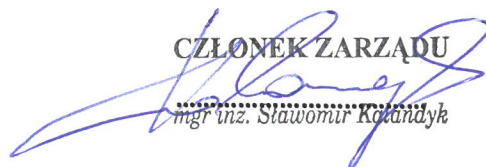
1. Dziennik szkolenia (z wymiarem godzinowym i tematami poszczególnych zajęć).
2. Listy obecności.
3. Listę potwierdzającą odbiór materiałów (jeśli dotyczy).
4. Protokół z egzaminu lub testu, o ile taki został przeprowadzony (jeśli dotyczy).
5. Listę potwierdzającą odbiór certyfikatu ukończenia szkolenia (jeśli dotyczy).

§ 24

Firma podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia jakości realizowanych szkoleń.

ZATWIERDZIŁ

CZŁONEK ZARZĄDU



mgr inż. Sławomir Kotandyrk

WKK Szkolenia i Edukacja Sp. z o.o.
43-460 Wiśła, ul. Jawornik 1
tel./fax: 17 854 82 15
NIP: 8133680481 REGON: 181023791