

STANDARDOWA PROCEDURA

Temat: Zapewnienie jakości szkoleniowej

Zastępuje:

Obowiązuje w: Business Sport Consulting S.C.

Nr wydania: 02

Znak:

Data: 14.12.2022

Cel:

Zapewnienie jakości szkoleniowej dla Klientów Business Sport Consulting Agata Michalska, Jerzy Pohrebny s.c.

Adresaci:

Stanowisko	Obszar
Właściciel Firmy Kierownik merytoryczny Koordynator organizacyjny	-

Definicje:

Dokument – znaczące dane i ich nośniki.

Dokument wewnętrzny – dokument wydany i nadzorowany w obrębie BSC

Dokument zewnętrzny – dokument obowiązujący w BSC wydany i nadzorowany poza jego systemem.

Strategia – zbiór zasad i podstawowych wytycznych mający na celu określenie kierunku rozwoju i/lub najważniejsze obszary działania.

Procedura – zespół wymagań i działań wymaganych przy realizacji założonego celu.

Instrukcja – zespół wymagań i działań ściśle związanych z określonym tematem, dokument uzupełniający procedurę.

Formularz – dokument z uporządkowanym zestawem informacji lub wzór dokumentu przeznaczonego do uporządkowanego zapisu danych.

Zapis – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

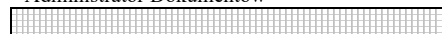
Podpis – potwierdzenie składające się z czytelnego nazwiska i imienia oraz daty.

BSC – Business Sport Consulting S. C. (nazwa Firmy Szkoleniowo – Doradczej)

Data wydania – data, od której obowiązują zasady opisane w dokumencie.

Odpowiedzialności:

Stanowisko	Odpowiedzialności	Uprawnienia
Współwłaściciel Firmy	Kontrola Systemu	Akceptacja i zatwierdzenie procesów



Opis postępowania:

1. Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej lub doradczej

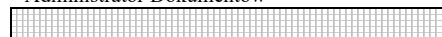
- 1.1. Niniejsza procedura realizacji usług szkoleniowych lub doradczych ustala warunki realizacji i obsługi usług szkoleniowych i doradczych. Zostaje wprowadzona zgodnie z wymaganiami Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w firmie Business Sport Consulting S.C.
- 1.2. Firma Business Sport Consulting s.c. organizuje usługi doradcze lub szkolenia zamknięte realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych
- 1.3. Każda usługa doradcza czy szkolenie realizowane przez firmę Business Sport Consulting s.c. objęte jest nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację:
 - Opiekun merytoryczny odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia
 - Koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia.
 - Trener odpowiedzialny za przeprowadzanie szkolenia.
- 1.4. Firma Business Sport Consulting s.c. jest przygotowana do reagowania na sytuacje nieprzewidziane i zastrzeżenia Klientów
 - Firma posiada procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana na prośbę odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.
 - Firma posiada procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np. nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji.

2. Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej

2.A. Szkolenia zamknięte

Definicja szkolenia zamkniętego: szkolenie dla osób z jednej organizacji, szkolenie im dedykowane. Na etapie tworzenia szkolenie jest dostosowane do potrzeb klienta lub tworzone od nowa.

- 2.1 Badanie potrzeb szkoleniowych i przygotowanie programu szkolenia:
 - Szczegółowe uzgodnienie z Klientem celów uczenia się uczestników i ostatecznego programu oraz wymiaru godzinowego szkolenia.
 - Program (cele uczenia się, zakres tematyczny, wymiar godzin) uzgodniony z Klientem.
- 2.2 Przedstawienie programu szkoleniowego zawierającego opis:
 - zakresu merytorycznego,
 - celów (ogólnego i szczegółowych),
 - form i metod pracy,
 - dedykowanych osób prowadzących,
 - ram czasowych,
 - zaproponowanej metody ewaluacji.Program w formie uzgodnionej z Klientem.
- 2.3 Ewaluacja:
 - Zaplanowanie badania ewaluacyjnego.
 - Opis metody



2.B. Realizacja: przed szkoleniem

2.1 Informacja dla Klienta szkolenia zawierająca minimum:

- miejsce
- czas
- program
- harmonogram
- i inne niezbędne informacje dla uczestników szkolenia w formie pośredniej i bezpośredniej.

Informacja w formie uzgodnionej z Klientem.

2.C. Realizacja: prowadzenie szkolenia

2.1 Rozpoczęcie:

- rozpoczęcie szkolenia – przedstawienie prowadzącego,
- zawarcie kontraktu z uczestnikami,
- przedstawienie ram organizacyjnych i logistycznych.

Powyższe działania winny zostać zrealizowane w całości na początku szkolenia, jeśli nie zostały przeprowadzone w ramach działań bezpośrednio poprzedzających szkolenie. Informacje od firmy pochodzące od np.: trenera, uczestników szkoleń lub w inny sposób zebrane po przeprowadzonym szkoleniu, w formie uzgodnionej z Klientem.

2.2 Przebieg szkolenia:

Realizacja działań pozwalających na zrealizowanie celów i programu szkolenia w tym m.in.:

- dopasowanie tempa, zakresu tematycznego szkolenia, ćwiczeń, przykładów adekwatnych do możliwości uczestników
- prowadzenie szkolenia w sposób adekwatny do rodzaju, programu i odbiorcy z zachowaniem określonej koncepcji uczenia się
- przestrzeganie uzgodnionych ram czasowych.

Informacje od firmy pochodzące od np.: trenera, uczestników szkoleń lub w inny sposób zebrane po przeprowadzonym szkoleniu, w formie uzgodnionej z Klientem.

2.D. Realizacja: działania po zakończeniu szkolenia

2.1 Ewaluacja:

- Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego.
- Raport (podsumowanie) przeprowadzonego badania ewaluacyjnego w formie uzgodnionej z Klientem.

2.2 Wydanie potwierdzenia o uczestnictwie w szkoleniu w formie uzgodnionej z Klientem.

- Źródło ustaleń: oferta, umowa i inne źródła.

2.3 Raport:

Rozmowa z klientem i/lub w formie pisemnej przygotowany raport po zrealizowanym szkoleniu dotyczący:

- realizacji programu,
- osiągniętych celów,
- rekomendacji dalszych działań zgodnie z zasadą poufności danych dotyczących poszczególnych uczestników.

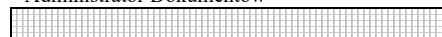
Forma raportu uzgodniona z klientem.

3. Standardy dotyczące kompetencji kadry szkoleniowej i doradczej

3.1 Business Sport Consulting s.c. zatrudnia kadre merytoryczną.

3.2 Business Sport Consulting s.c. zatrudnia osobę, która jest odpowiedzialna za stronę merytoryczną szkoleń i dobór kadry odpowiedniej do zakresu merytorycznego szkolenia.

3.3 Business Sport Consulting s.c. w sposób zaplanowany dba o rozwój merytoryczny swojej kadry.



4. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń i usług doradczych

- 4.1 Business Sport Consulting s.c. zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkolenia lub doradztwa.
- 4.2 Business Sport Consulting s.c. zapewnia uczestnikom i organizuje szkolenia/doradztwo w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej. Oferowane przez Business Sport Consulting szkolenia i doradztwo, odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń i doradztwa.
- 4.3 Oferowane przez Business Sport Consulting s.c. szkolenia i doradztwo odbywają się przy wykorzystaniu różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych.
Informacje zawarte w ofercie, programie lub harmonogramie szkolenia czy doradztwa w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).
- 4.4 Logistyka szkolenia czy doradztwa jest uzgodniona z klientem. Uzgodnienia obejmują m.in.
- miejsce,
 - datę,
 - warunki przyjęcia zgłoszenia i rezygnacji,
 - podanie kontaktu do osoby odpowiedzialnej za organizację szkolenia.
- 4.5 Logistyka zgodna z umową z klientem umożliwiającą zrealizowanie celów szkoleniowych lub doradczych
- 4.6 Zapewnienie uczestnikom szkolenia lub doradztwa materiałów oraz środków dydaktycznych. Informacje zawarte w umowie, ofercie, programie lub harmonogramie szkolenia w formie uzgodnionej z Klientem.

Przypisy:

	Stanowisko	Nazwisko	Podpis i data
<i>Autor</i>	Administrator Dokumentów	Agata Michalska	
<i>Zatwierdził</i>	Współwłaściciel Firmy	Jerzy Pohrebny	
<i>Opiniujący</i>	Trener	Grażyna Jakubiec	
<i>Zatwierdził do wdrożenia</i>	Współwłaściciel Firmy	Jerzy Pohrebny	

Karta zmian:

Nr	Zmiana dotyczy	Autor	
		Data	Podpis
1	Wprowadzenie 1-szej wersji	01.06.2019	A. Michalska
2	Wprowadzenie 2-giej wersji	14.12.2022	A. Michalska
3			
4			
5			

