

WEWNĘTRZNA PROCEDURA ZAPEWNIENIA JAKOŚCI SZKOLENIOWEJ CENTRUM
TECHNOLOGII EDUKACYJNYCH „INTJO” SP. Z O.O.

1. Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej.

1.1 Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. posiada procedury zarządzania jakością. Dokument opisujący procedury zarządzania jakością oraz referencje od klientów poświadczające zarządzanie jakością.

1.2 Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. publikuje informacje o oferowanych usługach szkoleniowych na stronie internetowej: www.intjo.pl

1.3.a Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. dysponuje kryteriami dotyczącymi rekrutacji i oceny kadry szkoleniowej.

1.3.b Spółka wdrożyła wewnętrzną procedurę dbania o jakość prowadzonych szkoleń uwzględniającą wnioski z ewaluacji szkoleń.

1.4 Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń.

1.5.a Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. jest świadome obowiązujących go norm prawnych ze względu na specyfikę oferowanych usług szkoleniowych. Ogólne przepisy dotyczące działalności gospodarczej obowiązujące na terenie Polski oraz szczególne uregulowania i wymogi dotyczące przedmiotu działalności. Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. posiada dostęp do aktualnych aktów prawnych go obowiązujących.

1.5.b Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. zna i stosuje zasady prawa autorskiego odnoszące się do usług szkoleniowych. Klauzule znajdujące się w dokumentacji szkoleniowej (umowy, deklaracje dot. stosowania prawa autorskiego).

1.6 Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. terminowo i regularnie reguluje swoje zobowiązania finansowe.

1.7.a Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. jest przygotowane do reagowania na sytuacje nieprzewidziane i zastrzeżenia klientów.

1.7.b Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. 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.

1.7.c Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. posiada procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np.: nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji.

2. Standardy dotyczące procesu świadczenia usługi szkoleniowej.

I.A. Szkolenia otwarte

Definicja szkolenia otwartego: szkolenie dla osób z różnych organizacji i o różnych doświadczeniach. Uczestnicy lub firmy, organizacje i instytucje delegujące uczestników, wybierają określony program.

2.1 A.1 Program szkoleniowy zawierający:

- a) cel ogólny szkolenia (odpowiadający na pytanie, co osiągnie uczestnik po ukończeniu szkolenia.),
- b) potencjalne korzyści dla uczestników z uczestnictwa w szkoleniu,
- c) ogólne zagadnienia merytoryczne,
- d) ramy czasowe.

Program w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

2.1 A.2 Grupa docelowa:

- a) informacja, do kogo skierowany jest program szkolenia (np.: doświadczenie, funkcja, zakres zadań, wiedza i umiejętności niezbędne do udziału w szkoleniu oraz jeśli to możliwe kryteria naboru osób do grupy szkoleniowej),
- b) oczekiwane przygotowanie uczestnika (brak kryteriów, poziom lub zaawansowanie w danym zakresie, doświadczenie).

Opis grupy docelowej w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

2.1 A.3 Forma zajęć:

Poinformowanie, w jakiej formie pracy zrealizowane zostaną zajęcia.

Program w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

2.1A.4 Prowadzący:

Ogólna informacja na temat prowadzącego.

Dokument w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej) określający kryteria oceny formalnej prowadzącego szkolenie.

2.1A.5 Ewaluacja:

Informacja o sposobie ewaluacji adekwatnie do założonych celów szkolenia.

Dokument w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

I.B. Szkolenia zamknięte

Definicja szkolenia zamkniętego: szkolenie dla osób z jednej organizacji i o określonym doświadczeniu, szkolenie im dedykowane. Na etapie tworzenia szkolenie jest dostosowywane do klienta lub tworzone od nowa.

2.1B.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.

2.1B.1. Przedstawienie programu szkoleniowego zawierającego opis:

- a) zakresu merytorycznego,
- b) celów (ogólnego i szczegółowych),
- c) form i metod pracy,
- d) dedykowanych osób prowadzących,
- e) ram czasowych,
- f) zaproponowanej metody ewaluacji.

Program w formie uzgodnionej z Klientem.

2.1.3 Ewaluacja:

Zaplanowanie badania ewaluacyjnego.

Opis metody.

II. Realizacja: przed szkoleniem

2.2.1 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.

III. Realizacja: prowadzenie szkolenia

2.3.1 Rozpoczęcie:

- a) rozpoczęcie szkolenia – przedstawienie prowadzącego,
- b) zawarcie kontraktu z uczestnikami,
- c) 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.

2.3.2 Przebieg szkolenia:

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

- a) dopasowanie tempa, zakresu tematycznego szkolenia, ćwiczeń, przykładów adekwatnych do możliwości uczestników
- b) prowadzenie szkolenia w sposób adekwatny do rodzaju, programu i odbiorcy z zachowaniem określonej koncepcji uczenia się
- c) 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.

IV. Realizacja: działania po zakończeniu

szkolenia 2.4.1 Ewaluacja:

Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego.

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

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

Źródło ustaleń: oferta, umowa i inne źródła.

2.4.4 Raport:

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

- a) realizacji programu,
- b) osiągniętych celów,
- c) rekomendacje dalszych działań zgodnie z zasadą poufności danych dotyczących poszczególnych uczestników.

Forma raportu uzgodniona z klientem.

3. Standardy dotyczące kompetencji kadry szkoleniowej.

3.1.a Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. ma kadre merytoryczną.

3.1.b W Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. pracuje osoba, która jest odpowiedzialna za stronę merytoryczną szkoleń i dobór kadry odpowiedniej do zakresu merytorycznego szkolenia.

3.2 Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. w sposób zaplanowany dba o rozwój merytoryczny swojej kadry.

4. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń.

4.1 Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkolenia. Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. od klienta.

4.2. Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. organizuje szkolenia w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej. Oferowane przez Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. szkolenia odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń.

Opis miejsca i warunków szkolenia.

4.3 Oferowane przez Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. szkolenia odbywają się przy wykorzystaniu różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych. Informacje zawarte w ofercie, programie lub harmonogramie szkolenia w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej).

4.4.a. Logistyka szkolenia jest uzgodniona z klientem. Uzgodnienia obejmują m.in.

- a) miejsce,
- b) datę,
- c) cenę wraz z informacją, co dokładnie zawiera,
- d) warunki przyjęcia zgłoszenia i rezygnacji,
- e) podanie kontaktu do osoby odpowiedzialnej za organizację szkolenia.

4.4.b. Logistyka zgodna z umową z klientem umożliwiającą zrealizowanie celów szkoleniowych.

4.4.c Zapewnienie uczestnikom szkolenia materiałów oraz środków dydaktycznych. Informacje zawarte w umowie, ofercie, programie lub harmonogramie szkolenia w formie uzgodnionej z Klientem.