

## **PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH**

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski

Ul. Bohomolca 11/48, 31-416 Kraków | [www.aec-szkolenia.com](http://www.aec-szkolenia.com)

### **I. WSTĘP I ZAKRES**

Niniejsza procedura określa warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez ERP&M Consulting Mateusz Zborowski. Procedura stanowi spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Realizujemy szkolenia i warsztaty na zlecenie zamawiającego (np. firmy, instytucje publiczne, organizacje) oraz w ramach projektów szkoleniowych i rozwojowych.

### **II. ORGANIZACJA USŁUG SZKOLENIOWYCH**

Związek oferty z potrzebami

Związek oferty szkoleń z potrzebami i oczekiwaniami odbiorców uzasadniany jest poprzez analizę potrzeb szkoleniowych, zapytania ofertowe klientów, raporty branżowe, publikacje eksperckie oraz bezpośredni kontakt z klientami i uczestnikami.

Kontakt przed szkoleniem

Firma kontaktuje się z zamawiającym i/lub uczestnikami przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o potrzebach (e-mail, ankieta, notatka z rozmowy). Dokumentacja kontaktu przechowywana jest w teczce szkolenia w formie elektronicznej.

Etapy realizacji szkoleń zamkniętych:

1. Badanie potrzeb szkoleniowych – informacje o uczestnikach i oczekiwaniach zamawiającego.
2. Określenie celów i zasad szkolenia – cele formułowane zgodnie z kryteriami SMART.
3. Charakterystyka grupy docelowej – rekrutacja lub określenie odbiorców.
4. Wybór kadry szkoleniowej – zgodnie z procedurą rekrutacji.
5. Wybór miejsca szkolenia oraz przygotowanie logistyczne.
6. Przeprowadzenie szkolenia zgodnie z programem i harmonogramem.
7. Podsumowanie i ewaluacja efektów uczenia.
8. Przygotowanie raportu z realizacji szkolenia.
9. Rozliczenie i archiwizacja dokumentacji.

#### **Materiały szkoleniowe**

- Uczestnicy otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia.

- Materiały wykorzystywane są z poszanowaniem praw autorskich.
- Opiekun merytoryczny odpowiada za jakość i rzetelność materiałów.
- Przed realizacją szkolenia materiały są weryfikowane.

#### **Metody kształcenia**

- Różnorodne metody dydaktyczne dostosowane do specyfiki grupy.
- Dyskusje, studium przypadku, ćwiczenia praktyczne, demonstracje.
- Praca warsztatowa i praca zespołowa.
- Metody aktywizujące wspierające rozwój wiedzy i umiejętności.

### **III. ROLA W REALIZACJI USŁUGI**

Procedura definiuje role przypisane do czynności realizacji usługi szkoleniowej.

- Opiekun merytoryczny – odpowiedzialny za jakość treści szkolenia i nadzór nad realizacją programu.
- Koordynator organizacyjny – odpowiedzialny za logistykę szkolenia, kontakt z klientem oraz organizację.

W przypadku szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin role opiekuna merytorycznego i koordynatora organizacyjnego nie powinny być łączone przez jedną osobę.

### **IV. WARUNKI POMIESZCZEŃ**

- Powierzchnia dostosowana do liczby uczestników.
- Odpowiednie oświetlenie i wentylacja.
- Ograniczenie hałasu.
- Dostęp do sanitariatów.
- Odpowiednie umeblowanie umożliwiające pracę szkoleniową.

### **V. ZASADY HARMONOGRAMÓW**

- Czas trwania jednego modułu nie przekracza 5 dni.
- Dzienny wymiar zajęć nie przekracza 8 godzin.
- Regularne przerwy – minimum 15 minut na każde 2 godziny szkolenia.
- Przy zajęciach powyżej 6 godzin – co najmniej jedna przerwa 45 minut.

### **VI. DOSTĘPNOŚĆ ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH**

- Flipchart lub tablica.
- Komputer lub laptop i projektor.
- Dostęp do internetu (jeżeli wymagany).
- Materiały piśmiennicze dla uczestników.
- Inne materiały wynikające z programu szkolenia.

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski  
Ul. Bohomolca 11/48  
31-416 Kraków  
NIP: 7342993611  
REGON: 364726278

**AEC** szkolenia  
i doradztwo

## **VII. ORGANIZACJA, OBSŁUGA KLIENTA I REKLAMACJE**

Firma stosuje procedurę reklamacji realizacji usług szkoleniowych.

## **VIII. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ I DOKUMENTACJA**

Firma publikuje na stronie internetowej aktualny katalog szkoleń zawierający informacje o programie, czasie trwania, efektach uczenia oraz wymaganiach wobec uczestników.

Dokumentacja przebiegu szkolenia obejmuje m.in.: program szkolenia, listy obecności, zaświadczenia wydane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne oraz materiały szkoleniowe.