

## **PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI 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**

Niniejsza procedura określa warunki zapewniania jakości usług szkoleniowych świadczonych przez ERP&M Consulting Mateusz Zborowski.

Procedura wdraża wewnętrzny system zapewniania jakości uwzględniający wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń w odniesieniu do zakładanych celów.

Treść procedury podaje się do wiadomości współpracownikom i trenerom, którzy zobowiązani są do zapoznania się z jej zapisami oraz ich stosowania.

### **II. KOMPETENCJE I ROZWÓJ KADRY SZKOLENIOWEJ**

1. Trenerzy posiadają kompetencje merytoryczne odpowiednie do zakresu prowadzonych szkoleń.
2. Trenerzy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie związane z tematyką szkoleń.
3. Trenerzy posiadają kompetencje dydaktyczne w zakresie kształcenia osób dorosłych.
4. Rekrutacja trenerów odbywa się na podstawie analizy CV oraz dokumentów potwierdzających kwalifikacje.
5. Trenerzy uczestniczą w działaniach rozwojowych (szkolenia, konferencje, projekty edukacyjne).
6. Firma prowadzi bazę kadry szkoleniowej.
7. Ocena pracy trenerów prowadzona jest na podstawie wyników ankiet ewaluacyjnych.
8. Nadzór nad pracą trenerów sprawuje opiekun merytoryczny.

### **III. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ**

- Szkolenia projektowane są w oparciu o analizę potrzeb szkoleniowych.
- Program szkolenia zawiera cel główny, cele szczegółowe, zakres tematyczny oraz metody pracy.
- Metody szkoleniowe są dostosowane do charakteru grupy i efektów uczenia.
- Treści szkoleniowe oparte są na aktualnych i rzetelnych źródłach wiedzy.
- Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe podsumowujące treści szkolenia.
- Materiały szkoleniowe respektują prawo autorskie.

#### **IV. SYSTEM EWALUACJI SZKOLEŃ**

- Ocena jakości szkolenia dokonywana jest po każdym szkoleniu.
- Podstawowym narzędziem ewaluacji jest ankieta ewaluacyjna.
- Ankieta obejmuje ocenę trenera, organizacji szkolenia oraz przydatności materiałów.
- W zależności od potrzeb stosowane mogą być dodatkowe metody ewaluacji (np. wywiady lub testy wiedzy).
- Po szkoleniu przygotowujemy jest raport podsumowujący wyniki ewaluacji.
- Wnioski z ewaluacji wykorzystywane są do doskonalenia oferty szkoleniowej.

#### **V. PROCEDURY DOTYCZĄCE NIEPRZEWDZIANYCH OKOLICZNOŚCI**

W przypadku wystąpienia sytuacji uniemożliwiających realizację szkolenia zgodnie z planem (np. nieobecność trenera, niedostępność sali, awaria sprzętu) podejmowane są działania organizacyjne uzgodnione z klientem i trenerem.

#### **VI. PROCEDURA REKLAMACJI**

W przypadku gdy usługa szkoleniowa nie spełni oczekiwań uczestników lub zamawiającego, stosowana jest procedura reklamacji usług. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej lub elektronicznej i rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych.