

## **WEWNĘTRZNA PROCEDURA ZAPEWNIENIA JAKOŚCI SZKOLENIOWEJ FIRMY EUROKREATOR S.C.**

### **1. Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej.**

**1.1** Firma Eurokreator s.c. posiada i udostępnia procedury zarządzania jakością. Dokument opisujący procedury zarządzania jakością oraz referencje od klientów poświadczające zarządzanie jakością.

**1.2** Firma Eurokreator s.c. publikuje informacje o oferowanych usługach szkoleniowych na stronie internetowej: [www.eurokreator.eu](http://www.eurokreator.eu)

**1.3.a)** Firma dysponuje kryteriami dotyczącymi rekrutacji i oceny kadry szkoleniowej.

**1.3.b)** Firma Eurokreator s.c. wdrożyła wewnętrzną procedurę dbania o jakość prowadzonych szkoleń uwzględniającą wnioski z ewaluacji szkoleń.

**1.4** Firma Eurokreator s.c. upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń.

**1.5.a)** Firma Eurokreator s.c. jest świadoma obowiązujących ją 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. Firma posiada dostęp do aktualnych aktów prawnych ją obowiązujących.

**1.5.b)** Firma 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** Firma Eurokreator s.c. terminowo i regularnie reguluje swoje zobowiązania finansowe. Firma nie jest ewidencjonowana na liście dłużników i posiada zaświadczenie o niezaleganiu (ZUS, US).

**1.7.a)** Firma szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na sytuacje nieprzewidziane i zastrzeżenia klientów.

**1.7.b)** 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.

**1.7.c)** Firma Eurokreator s.c. 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.**

**1.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)zapropionowanej 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.

**2.2.2** 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** Firma Eurokreator s.c. ma kadre merytoryczną.

**3.1.b** W firmie Eurokreator s.c. pracuje osoba, która jest odpowiedzialna za stronę merytoryczną szkoleń i dobór kadry odpowiedniej do zakresu merytorycznego szkolenia.

**3.2** Firma szkoleniowa w sposób zaplanowany dba o rozwój merytoryczny swojej kadry. 4. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń.

**4.1** Firma Eurokreator s.c. zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkolenia. Firma Eurokreator s.c. posiada referencje od klienta.

**4.2.** Firma Eurokreator s.c. organizuje szkolenia w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej. Oferowane przez Firmę Eurokreator s.c. szkolenia odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń. Opis miejsca i warunków szkolenia.

**4.3** Oferowane przez firmę Eurokreator s.c. 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.