

Wewnętrzna polityka zarządzania jakością usług rozwojowych

z dnia 2026-05-11

Manufaktura Lidera Sp. z o.o.
ul.Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce
NIP 8961648746

MANUFAKTURA LIDERA

WEWNĘTRZNA POLITYKA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ USŁUG ROZWOJOWYCH

Autor

Manufaktura Lidera Sp. z o.o.

ul. Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce

Tel 791 86 10 09

kontakt@manufakturalidera.pl

www.manufakturalidera.pl

NIP 8961648746

Rozdział 1

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG ROZWOJOWYCH

§ 1.

1. Polityka zarządzania jakością w firmie Manufaktura Lidera Sp. z o.o. została utworzona w celu zapewnienia i zagwarantowania wysokiej jakości świadczonych usług rozwojowych oraz jest gwarancją ciągłego doskonalenia oferowanych produktów, jak również gwarancją doskonalenia swoich umiejętności przez osoby prowadzące usługi rozwojowe w naszej placówce.
2. Przedmiotowy dokument reguluje swoim zakresem większość stanów faktycznych, których zaistnienie wpływa na jakość świadczonych usług rozwojowych w firmie Manufaktura Lidera Sp. z o.o., a w szczególności do tyczące organizacji i realizacji usługi rozwojowej, rekrutacja oraz ocena kadry trenerskiej, ewaluacja i ocena efektów usług rozwojowych oraz osiągania zaplanowanych celów, reklamacje, jakość materiałów szkoleniowych.
3. Polityka zarządzania jakością w firmie Manufaktura Lidera Sp. z o.o. ma na celu usprawnienie procesów i standardów obsługi klienta.
4. Polityka zarządzania jakością w firmie Manufaktura Lidera Sp. z o.o. spełnia wymogi obowiązujących przepisów regulujących zakres usług rozwojowych realizowanych z środków EFS oraz krajowych.

Rozdział 2

STANDARDY DOTYCZĄCE USŁUG ROZWOJOWYCH

§ 1.

CEL I ZAKRES USŁUG DOSTOSOWANE DO POTRZEB UCZESTNIKÓW

1. Wszystkie usługi rozwojowe realizowane przez firmę Manufaktura Lidera Sp. z o.o. są poprzedzone badaniem potrzeb rozwojowych. Efekty przeprowadzonego badania potrzeb rozwojowych jest utrwalone w formie udokumentowanej informacji i składają się minimum z analizy wyjściowego poziomu kompetencji Uczestników oraz pozyskanych informacjach dotyczących oczekiwań klienta, w tym w szczególności określenia celów głównych i szczegółowych.

- Szczegółowe warunki analizy potrzeb rozwojowych przy określonych usługach dofinansowanych realizowane są zgodnie z obowiązującymi wymaganiami i regulaminami dla danego typu dofinansowania.

2. W ramach realizowanych usług rozwojowych otwartych firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. kontaktuje się z min. 70% Uczestników usługi rozwojowej otwartej telefonicznie, bądź mailowo celem zebrania danych uzupełniających dotyczących potrzeb rozwojowych.
3. W ramach realizowanych usług rozwojowych zamkniętych firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. kontaktuje się z 100% Uczestników usługi rozwojowej otwartej telefonicznie, bądź mailowo celem zebrania danych uzupełniających dotyczących potrzeb rozwojowych.
4. W ramach realizowanych usług rozwojowych każdorazowo podpisywana jest umowa szkoleniowa z podmiotem zlecającym.
5. W ramach realizowanych usług rozwojowych każdorazowo klient informowany jest o celach usługi, które są przekazywane w końcowej ofercie i opisane są one w sposób jasny i zrozumiały dla klienta, jak również wskazane są parametry dzięki którym można ocenić czy cele usługi rozwojowej zostały osiągnięte.
6. Opisane cele usługi rozwojowej każdorazowo spełniają kryteria:

- Opis w formie efektów uczenia
- Określona walidacja celów

§ 2.

MATERIAŁY SZKOLENIOWE

1. Uczestnicy us ług rozwojowych otrzymują każdorazowo komplet materiałów szkoleniowych (min. w formie skryptu pdf, wydruku, prezentacji on-line) zawierających podsumowanie treści szkolenia i odwołanie się do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.
2. Wszystkie materiały szkoleniowe przekazywane Uczestnikom wspomagające proces kształcenia są wykorzystywane kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.
3. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. korzysta z angażujących uczestników metody kształcenia, dostosowane są one do specyfiki grupy docelowej.
4. Zaplanowane metody kształcenia są bezpośrednio skorelowane z zaplanowanymi celami i służą bezpośrednio osiągnięciu ich.

§ 3.

DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE UTRWALANIE EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

1. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów kształcenia dla uczestników/zleceniodawcy.
2. Działania wspierające utrwalanie efektów kształcenia są dostosowane każdorazowo do rodzaju klienta i usługi rozwojowej i obejmują minimum dwie wybrane formy z poniższych oferowanych przez firmę Manufaktura Lidera Sp. z o.o. :

- rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia, dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,
- osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową,
- moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,
- uzupełniające lekcje e-learningowe,
- dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie

3. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. stosuje formy wsparcia rozwoju dla uczestników/ zleceniodawcy. Są to min:

- kontakt do osoby świadczącej usługę
- materiały pomocne w dalszym rozwoju

§ 4.

BADANIE REZULTATÓW ŚWIADCZONYCH USŁUG ROZWOJOWYCH

1. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. ma wdrożoną procedurę oceny efektów uczenia wszystkich realizowanych usług rozwojowych.
2. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.
3. Firma publikuje na stronie internetowej/ ofertach/ katalogach/ folderach reklamowych/materiałach informacyjnych/ referencje oraz opinie klientów.
4. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. stosuje ocenę realizowanych usług rozwojowych oraz udostępnia wyniki przeprowadzonej oceny klientowi, kadrze prowadzącej usługi rozwojowe.

Rozdział 3

STANDARDY DOTYCZĄCE KOMPETENCJI I ROZWOJU KADRY

1. Każda usługa rozwojowa objęta jest nadzorem opiekuna merytorycznego i odpowiada za zapewnienie rzetelności treści i adekwatności metod pracy do zaplanowanych celów. Funkcja ta może być realizowana przez osobę prowadzącą usługę rozwojową.
2. Minimalne wymagania wobec osoby pełniącej funkcje opiekuna merytorycznego: Posiada:

- Wykształcenie (np. wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.
- Doświadczenie w prowadzeniu danej usługi rozwojowej (bądź o tożsamej tematyce) – min. 4 zrealizowanych usług rozwojowych z ostatnich 3 latach, bądź min. 4 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie tematycznym usługi.

3. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. zapewnia adekwatnie do tematyki i celów kadrę do przygotowania i realizacji usług rozwojowych, zapewniając opis kadry, który obejmuje opis specjalizacji, opis doświadczeń zawodowych, posiadane kwalifikacje (uprawnienia, certyfika ty), opis doświadczenia szkoleniowo-rozwojowego, referencje. Opis trenera jest dostępny w ofercie dla klienta.
4. Minimalne wymagania wobec trenera. Posiada:

- Wykształcenie (np. wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.
- Doświadczenie w prowadzeniu danej usługi rozwojowej – min. 4 (bądź o tożsamej tematyce) zrealizowanych usług rozwojowych z ostatnich 3 latach, bądź min. 4 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie tematycznym usługi. 1.

5. Kadra trenerska współpracująca z firmą Manufaktura Lidera Sp. z o.o. ma obowiązek podnoszenia swoich kwalifikacji, wprowadzono dokument: Karta Aktualizacji Trenera, który składany jest raz w roku przez trenerów współpracujących.
6. W przypadku szkoleń z dofinansowaniem, gdzie nałożone są na trenera przez instytucję zewnętrzną od firmy Manufaktura Lidera Sp. z o.o. dodatkowe wymogi np.: Wymagania dla trenera określane na podstawie rekomendacji np.: Sektorowych Rad ds. Kompetencji dla danego sektora, trener musi każdorazowo spełnić wymagania wskazane przez instytucję zewnętrzną w pełni. W takich przypadkach nie ma zastosowania pkt. 4 rozdziału III niniejszego dokumentu.

---

1. Wymagania wobec trenera mogą zostać modyfikowane każdorazowo przy danym szkoleniu w związku z zewnętrznymi wymogami dotyczącymi kadry (wymagania wynikające z regulaminów poszczególnych projektów z dofinansowaniem z EFS).

Rozdział 4

STANDARDY DOTYCZĄCE INFRASTRUKTURY, ORGANIZACJI I OBSŁUGI KLIENTA

1. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. każdorazowo uzgadnia z klientami elementy logistyki usług w sposób zapewniający skuteczną realizację zaplanowanych celów i obejmuje:

- zakres odpowiedzialności stron za przygotowanie i realizację usługi, Daty i miejsca realizacji usługi, Harmonogram, Niezbędne wyposażenie, Niezbędne materiały i narzędzia, Transport (jeśli dotyczy), Kontakty do osób odpowiedzialnych za usługę, Dane osób realizujących usługę, Szczególne potrzeby uczestników szkolenia (wynikające min. z niepełnosprawności, ciąży, wieku itp.).

2. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:

- powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, komfortowa temperatura powietrza, brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, utrzymanie w czystości, dostęp do zaplecza sanitarnego, umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia w przypadku szkoleń w formie zdalnej warunki zgodne z „Wytycznymi dotyczące świadczenia usług zdalnych".

3. Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:

- flipchartu lub tablicy, komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, Internetu, papieru i przyborów do pisania dla uczestników, innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).

4. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenie terenowe).

Rozdział 5

STANDARDY DOTYCZĄCE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ USŁUG ROZWOJOWYCH

1. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. komunikuje otoczeniu na stronie Internetowej, ofertach, folderach reklamowych o swojej koncepcji działania (misje/cele/ wartości) wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.
2. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. publikuje na stronie internetowej aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając:

- efekty uczenia, wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników, czas trwania i formę kształcenia, zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi.

3. Firma Manufaktura Lidera Sp. z o.o. komunikuje klientowi informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym.
4. Firma Manufaktura Lidera sp. z o.o. powadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej:

- program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć), listę lub listy obecności, protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony, zaświadczenia wydane uczestnikom ankiety pre i post testy.

5. W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.
6. W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.

Rozdział 6

REKLAMACJE

1. Szczegółowe warunki reklamacji w firmie Manufaktura Lidera Sp. z o.o. określa Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.

Rozdział 7

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU NIEPRZEWIDZIANYCH SYTUACJI I ZDARZEŃ LOSOWYCH

1. W przypadku wystąpienia sytuacji niewynikającej z przyczyn leżących po stronie firmy Manufaktura Lidera Sp. z o.o., której nie można było przewidzieć na etapie planowania i realizacji szkolenia wdrażane są środki awaryjne indywidualnie dostosowane do zdarzenia, które wystąpiło, biorąc pod uwagę dysponowanie odpowiednim zasobem kadrowym i sprzętowym, jak również merytorycznym.
2. W przypadku zgłaszanych przez klientów uwag dotyczących prowadzącego/miejsca realizacji szkolenia wprowadzane są modyfikację ustalane każdorazowo indywidualnie w momencie otrzymania zgłoszenia.
3. Przy wprowadzaniu zmian i modyfikacji przy szkoleniach z dofinansowaniem z środków EFS, bądź krajowych brana jest również pod uwagę możliwość wprowadzania zmian w związku z pewnymi ograniczeniami, które wynikają z braku możliwości edycji karty w bazie usług rozwojowych/regulaminów/podpisanych umów/etc.

ZATWIERDZONO W DNIU 11-05-2026R.
ANETA ŚWIETLICKA
PREZES ZARZĄDU