



Wewnętrzna polityka zarządzania jakością usług rozwojowych

Aktualizacja z dnia 02.01.2024 r.

Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka
ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice
NIP 6372091953

MANUFAKTURA
LIDERA

WEWNĘTRZNA POLITYKA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ USŁUG ROZWOJOWYCH

Autor

Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka

ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice

Tel 791 86 10 09

kontakt@manufakturalidera.pl

www.manufakturalidera.pl

NIP 6372091953

Rozdział 1

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG ROZWOJOWYCH

§ 1.

1. Polityka zarządzania jakością w firmie Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka, a w szczególności do tyczące organizacji i realizacji usługi rozwojowej, rekrutacja oraz ocena kadry trenerskiej, ewaluacja i ocena efektów usług rozwojowych oraz osiagania zaplanowanych celów, reklamacje, jakość materiałów szkoleniowych.
3. Polityka zarządzania jakością w firmie Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka ma na celu usprawnienie procesów i standardów obsługi klienta.
4. Polityka zarządzania jakością w firmie Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 usług 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka:
 - 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka ma wdrożoną procedurę oceny efektów uczenia wszystkich realizowanych usług rozwojowych.
2. Firma Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 funkcję 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 lat, bądź min. 4 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie tematycznym usługi.
3. Firma Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka zapewnia adekwatnie do tematyki i celów kadre do przygotowania i realizacji usług rozwojowych, zapewniając opis kadry, który obejmuje opis specjalizacji, opis doświadczeń zawodowych, posiadane kwalifikacje (uprawnienia, certyfikaty), 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 lat, bądź min. 4 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie tematycznym usługi. 1.
5. Kadra trenerska współpracująca z firmą Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka dodatkowe wymogi np.: Wymagania dla trenera określone 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka komunikuje klientowi informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym.
4. Firma Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka prowadzi 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 Aneta Świetlicka 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 Aneta Świetlicka, 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 modyfikacje 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 02.01.2024 R.
ANETA ŚWIETLICKA
WŁAŚCICIEL