



INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI Sp. z o.o.
ORGANIZACJA POŻYTKU PUBLICZNEGO KRS 0000268470
42-600 Tarnowskie Góry ul. Sienkiewicza 49 ☎ 032 393 29 52 fax. 032 393 29 50
www.inkubator.tarnogorski.pl e-mail: inkubator@tarnogorski.pl

PROCEDURA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ USŁUG SZKOLENIOWYCH

I. Zarządzanie jakością usług szkoleniowych

1.

Niniejsza procedura realizacji usług szkoleniowych ustala warunki realizacji i obsługi usług szkoleniowych i zostaje wprowadzona w Inkubatorze Przedsiębiorczości Sp. z o.o. (zwany dalej IP) w Tarnowskich Górach.

2.

IP widnieje w Rejestrze Instytucji Szkoleniowych prowadzonym przez Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach pod nr 2.24/00186/2013

3.

IP organizuje szkolenia otwarte oraz zamknięte na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia finansowane ze środków zewnętrznych.

4.

Każde szkolenie realizowane przez IP jest objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację:

- Pracownik IP odpowiedzialny za organizację szkoleń, którego zadaniem jest zapewnienie rzetelności metod pracy adekwatnych do celów szkoleniowych. Pracownik dysponuje kwalifikacjami umożliwiającymi mu sprawną realizację zadania. Na bieżąco uzupełnia niezbędną wiedzę.

- Trener odpowiedzialny za przeprowadzenie szkolenia posiadający doświadczenie zawodowe oraz kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń. Ocenę kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych od kandydata na trenera tj. CV, referencje, dyplomy, uprawnienia itp.

Podstawowym kryterium zatrudnienia trenera jest jego:

- dorobek naukowo – dydaktyczny,
- doświadczenie w prowadzeniu szkoleń w danym obszarze tematycznym,
- przygotowanie do kształcenia.

5.

IP posiada bazę trenerów. Baza prowadzona jest w formie papierowej, zawiera imiona i nazwiska trenerów, oferta szkoleniowa, dokumenty potwierdzające kwalifikacje.

6.

Wybór trenera następuje przy wykorzystaniu bazy trenerów lub w oparciu o wyniki analizy dokumenty aplikacyjne nadesłane w odpowiedzi na ogłoszenie o naborze zamieszczone na stronie www.inkkubator.tarnogorski.pl

7.

IP zawiera umowę cywilnoprawną z trenerem z ujęciem klauzuli dotyczącej stosowania prawa autorskiego.

Programu, skrypty, prezentacja są projektowane w poszanowaniu praw autorskich trenera.

8.

IP jest świadom obowiązujących norm prawnych ze względu na specyfikę oferowanych usług szkoleniowych. Pozostaje w stałym kontakcie z kancelarią prawną, z którą konsultowane są dokumenty szkoleniowe w przypadku wystąpienia wątpliwości, co do ich prawidłowości.

9.

IP publikuje na swojej stronie internetowej rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń, w tym te wynikające z Systemu Usług Szkoleniowych.

II. Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowych

1.

Schemat realizacji szkoleń.

Szkolenia otwarte:

IP:

- Identyfikuje potrzeby szkoleniowe.
- Opracowuje ofertę szkoleniową.
- Opracowuje program szkolenia wraz z określeniem celu szkolenia i korzyści płynących dla uczestnika z udziału w szkoleniu.
- Określa czas trwania szkolenia. Czas trwania jednego dnia szkolenia wynosi max 8h zegarowych, z uwzględnieniem przerw (max 8h w ciągu 1 dnia).
- Dobiera formę zajęć adekwatnie do wyjściowego poziomu kompetencji grupy oraz do czasu trwania szkolenia. W trakcie zajęć wykorzystuje się techniki interaktywne: zajęcia warsztatowe, ćwiczenia, wykłady autorskie, dyskusja, analiza przypadków, gry dydaktyczne, testy, case study, symulacje itp.
- Precyzuje i rekrutuje grupę docelową. W ofercie szkoleniowej wskazana jest grupa osób do której kierowane jest szkolenie. Jeśli dotyczy wskazywana jest również informacja dotycząca ich doświadczenia zawodowego, posiadanych umiejętności czy pełnionej funkcji itp. (w zależności od charakteru szkolenia). Jeśli dotyczy wskazywane są oczekiwania od uczestnika np. co do poziomu wiedzy, doświadczenia uprawniającego do udziału w szkoleniu. Szkolenie prowadzone są w grupach min. 5 osobowych, max 40 osobowych, w zależności od charakteru szkolenia.
- Wybiera kadre szkoleniową.
- Przeprowadza szkolenie.
- Podsumowuje szkolenie – ewaluacja i rozliczenie.

Szkolenia zamknięte:

Warunki realizacji szkolenia uzgadniane są z klientem. IP:

- Bada oczekiwania i analizuje potrzeby klienta.
- Uzgadnia cel, zakres tematyczny, wymiar godzin szkolenia .
- Przedstawia program szkolenia z uwzględnieniem zakresu merytorycznego, ram czasowych, formy zajęć. Uzgadnia formę ewaluacji szkolenia.
- Rekrutuje grupę docelową. Szkolenie prowadzone są w grupach min. 5 osobowych, max 40 osobowych, w zależności od charakteru szkolenia.
- Wybiera kadre szkoleniową.
- Przeprowadza szkolenie.
- Podsumowuje szkolenie – ewaluacja i rozliczenie.

W przypadku szkoleń finansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy oraz cele ujęte zostaną we wniosku o dofinansowanie.

2.

Badanie potrzeb szkoleniowych

W celu opracowania oferty szkoleniowej oraz dostosowania programów szkoleniowych do potrzeb uczestników prowadzone są badania potrzeb szkoleniowych poprzez:

- obserwacje zmian w prawie,
- weryfikacje raportów publikowanych przez instytucje badawcze,
- prowadzenie wywiadów indywidualnych z uczestnikami szkoleń,
- analizę ankiet ewaluacyjnych z poprzednich szkoleń.

3.

Przygotowanie oferty szkoleniowej

W oparciu o przeprowadzone badania potrzeb szkoleniowych IP przygotowuje ofertę szkolenia. Oferta szkolenia dostępna jest na stronie www.inkubator.tarnogorski.pl

4.

Informacja o ofercie szkoleniowej

IP publikuje informacje o ofercie szkoleniowej:

- na swojej stronie internetowej- www.inkubator.tarnogorski.pl,
- na stronie internetowej Starostwa powiatu tarnogórskiego- www.powiat.tarnogorski.pl, w przypadku gdy oferta kierowana jest do mieszkańców powiatu (obszaru działalności IP),
- w prasie lokalnej, w przypadku bezpłatnych szkoleń otwartych (np. tygodnik Gwarek),
- za pośrednictwem maila lub poczty tradycyjnej do jednostek, których dane zgromadzono w bazach danych IP.

Informacja zawiera co najmniej:

- tytuł szkolenia,
- miejsce i czas szkolenia,
- grupę do której szkolenie jest kierowane,
- określa cel i program szkolenia.

5.

Rekrutacja uczestników szkoleń otwartych:

Uczestnicy zgłaszają chęć uczestniczenia w szkoleniu:

- telefonicznie – pod numerem tel. 32/ 393 29 52,
- faxem – 32/ 393 29 50,
- osobiście – poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego, dostępnego w siedzibie Inkubatora Przedsiębiorczości Sp. z o.o.,
- pocztą elektroniczną – inkubator@tarnogorski.pl,

W przypadku szkoleń komercyjnych wymagających opłaty za szkolenie zgłoszenie możliwe jest tylko i wyłącznie przy użyciu formularza zgłoszeniowego nadesłanego faxem, pocztą, mailem lub złożonego osobiście.

O zakwalifikowaniu się na szkolenie decyduje kolejność zgłoszeń.

Rekrutacja uczestników szkoleń zamkniętych odbywa się we współpracy z zamawiającym.

6.

IP stosuje następujący proces obsługi klienta w zakresie szkoleń:

- zgłoszenie zapotrzebowania na szkolenie
- rozpoznanie potrzeb klienta, spotkanie
- obieg informacji drogą telefoniczną, mailową
- przedstawienie klientowi zindywidualizowana wstępną ofertę (harmonogram, tematyka szkoleń, metodyka)
- akceptacja oferty przez klienta
- negocjacje warunków
- ustalenie zakresu i procedury szkoleniowej
- podpisanie umowy
- przeprowadzenie szkolenia
- ocena szkolenia

7.

Miejsce szkolenia.

IP zapewnia efektywność procesu uczenia się i higienę pracy poprzez dobór właściwego miejsca o warunkach odpowiednich do celu i formy prowadzenia szkolenia.

IP realizuje szkolenia w trybie stacjonarnym lub wyjazdowym, w zależności od potrzeb klienta. Sala szkoleniowa dostosowana jest do potrzeb trenera i uczestników zapewniając komfortowe warunki pracy. Dostęp do podstawowych narzędzi pracy szkoleniowej tj. tablice, rzutnik, flipchart, laptop.

W przypadku szkoleń stacjonarnych, przy wyszukiwaniu lokalizacji uwzględnia się: czas dojazdu, dostępność środka transportu, dostępność komunikacji publicznej.

W przypadku szkoleń wyjazdowych organizacja noclegu, wyżywienia, przerwy kawowe odbywa się zgodnie z ustalaniem pomiędzy stronami.

8.

Termin szkolenia.

IP wyznacza termin szkolenia. Na dwa dni przed rozpoczęciem szkolenia telefonicznie potwierdza realizację szkolenia.

Rezygnację ze szkolenia można złożyć najpóźniej na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia komercyjnego.

W przypadku rezygnacji przekraczającej w/w termin uczestnik poniesie 50% wartości ceny szkolenia.

W sytuacji losowej istnieje możliwość polubownego przesunięcia terminu szkolenia.

9.

Materiały szkoleniowe.

Materiały przekazywane są na własność uczestnikowi szkolenia w formie: skryptu, zestawu ćwiczeń, prezentacji w formie papierowej lub elektronicznej (materiały wysyłane drogą mailową). Materiały szkoleniowe przygotowywane są we współpracy z wykładownicą.

III. Świadczenie usługi szkoleniowej

1.

Wstęp

Rozpoczęcie szkolenie:

- potwierdzenie obecności uczestnika poprzez podpis na liście obecności,
- przedstawienie prowadzącego,
- przedstawienie zagadnień organizacyjnych m.in. czas trwania szkolenia, ustalenie przerw, przedstawienie programu szkolenia.

2.

Realizacja szkolenia

Podczas szkolenia trener zobowiązany jest do:

- dopasowanie zakresu tematycznego szkolenia, tempa, ćwiczeń do zdolności grupy szkoleniowej,
- przeprowadzenie szkolenia zgodnie z uzgodnioną koncepcją,
- przestrzegania ram czasowych.

Podczas szkolenia uczestnik zobowiązany jest do:

- czynnego udziału w szkoleniu,
- podpisanie listy obecności.

3.

Zakończenie szkolenia

Po zakończeniu szkolenia uczestnikom udzielane jest wsparcie w postaci wskazówek dotyczących samokształcenia, źródeł wiedzy, danych kontaktowych do trenera.

Jeśli wynika to ze specyfiki szkolenia stosuje się testy sprawdzające nabytą wiedzę.

IP dokonuje oceny szkolenia przy użyciu ankiety ewaluacyjnej.

Celem zapewnienie najwyższej jakości szkoleń uczestnicy wypełnią ankiety oceniające organizację, metodykę szkolenia oraz trenera.

Ankiety zostaną przekazane do wypełniania uczestnikom szkolenia na jego zakończenie z prośbą o wypełnienie i zabrane w tym samym czasie.

Ankiety poddane są analizie. Sporządzany jest raport, w formie pisemnej.

Wyniki ankiet ewaluacyjnych ze zrealizowanych szkoleń oraz ocena pracy trenera analizowane są każdorazowo przed organizacją następnego szkolenia w celu doboru odpowiedniej kadry trenerskiej i zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług.

IP potwierdza udział uczestnika w szkoleniu wydając certyfikat po zakończeniu szkolenia. W przypadku cyklu szkoleń wydanie certyfikatu możliwe jest jedynie w przypadku uczestnictwa w co najmniej 80% godzin szkoleniowych.

IP nie wydaje certyfikatu częściowego udziału w szkoleniu.

IP kompletuje dokumentację szkoleniową, która zawiera co najmniej:

- program szkolenia,
- listę obecności,
- materiały szkoleniowe,
- ankiety ewaluacyjne,
- raport oceny szkolenia.

IV. Polityka reklamacyjna

IP stosuje politykę reklamacji.

1. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć reklamację w formie pisemnej (list polecony, fax, mail) na adres IP lub osobiście w siedzibie firmy.

2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko uczestnika szkolenia,
- kontakt do uczestnika szkolenia – telefon i adres lub mail,
- nazwa szkolenia,
- przedmiot reklamacji,
- uzasadnienie reklamacji,
- oczekiwania wobec IP w związku ze sprawą.

4. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.

5. W przypadku gdy reklamacja nie będzie zawierać wszystkich informacji, IP powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.

6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu.

7. Możliwe formy rekompensaty:

- powtórzenie szkolenia z inną grupą – w przypadku realizowania przez organizatora szkoleń szkolenia z tego samego zakresu,
- przepisanie się do innej grupy – w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji szkoleń oraz w przypadku gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
- możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,
- indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z aktualnym wykładowcą,
- indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z innym wykładowcą,
- otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych,
- zwrot części kosztów związanych z realizacją szkoleń na rzecz uczestnika w przypadku szkoleń otwartych.

8. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

V. Sytuacje nieprzewidziane związane z realizacją szkolenia:

1.

Nieobecność osoby prowadzącej szkolenie

- osoba prowadząca szkolenie informuje IP o zaistniałej sytuacji,
- IP poszukuje zastępstwa za prowadzącego,
- informuje uczestników mailowo/telefonicznie o odwołaniu zajęć z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem,
- informuje uczestników w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie, mailowo, osobiście), jeśli odwołanie zajęć następuje w tym samym dniu,
- w przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

2.

Niedostępność miejsca realizacji szkolenia

- przygotowana zostaje inna sala szkoleniowa, informacja o zmianie podana jest w starym i nowym miejscu szkolenia. Każdy z uczestników zostaje poinformowany o zmianie w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie, mailowo, osobiście).
- w przypadku braku zastępczej sali, szkolenie zostaje odwołane, wówczas IP informuje uczestników o zaistniałej sytuacji:
 - informacja o odwołaniu szkolenia wywieszona jest na drzwiach sali szkoleniowej,
 - uczestnicy powiadamiani są mailowo/telefonicznie,
 - zostaje wyznaczony nowy termin.

3.

Szkolenie odbywało się w warunkach, które były rażąco niezgodne z wcześniejszymi ustaleniami

- w przypadku gdy wykładowca zmieni uprzednio zaakceptowaną przez IP salę szkoleniową zostanie wezwany do natychmiastowej zmiany Sali szkoleniowej,

- w przypadku nie wywiązania się konsekwencją będzie zerwanie zawartej umowy i niewypłacenie należności finansowych.

4.

Nieszczęśliwe wypadki lub nagle pogorszenie stanu zdrowia uczestnika

- w przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku trener natychmiast wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji IP,
- IP informując kadrę szkoleniową o odpowiednich do formy pracy zasadach BHP i udzielaniu pierwszej pomocy,
- IP zapewnia ogólnodostępną apteczkę zawierającą podstawowe lekarstwa i materiały opatrunkowe.

5.

Nieobecność znacznej części grupy utrudniająca lub uniemożliwiająca realizację zaplanowanego programu

- zawarcie w umowie informacji o minimalnej liczbie uczestników umożliwiającej przeprowadzenie szkolenia,
- wyznaczenie przez IP nowego terminu.

VI. Ochrona danych osobowych

1. IP zobowiązuje się do przechowywania danych osobowych uczestników szkoleń w sposób gwarantujący ich bezpieczeństwo wyłącznie w celu sprawnej organizacji szkolenia.
2. Dane te pozostaną w aktach w formie wydruków w zamkniętej na klucz szafie.
3. Uczestnik zachowuje prawo do usunięcia swoich danych z archiwów IP, na pisemny wniosek.

Sporządziła: *Barbara Żurek*

Zatwierdził:

Prezes Zarządu
mgr Krystian Wonchata

Tarnowskie Góry, 01.02.2016r.