

Procedura realizacji usług szkoleniowych

- I. Procedura definiuje warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez K&K Consulting Przemysław Kułyk
- II. W ramach oferty firmy znajdują się szkolenia otwarte, a także szkolenia zamknięte organizowane na podstawie zlecenia Zamawiającego.

Ogólne warunki realizacji usług szkoleniowych:

- 1) Każde z oferowanych szkoleń jest objęte nadzorem Opiekuna merytorycznego, który jest odpowiedzialny za merytoryczną jakość usług: rzetelność treści szkolenia, dobór adekwatnych do celów szkolenia i potrzeb grupy szkoleniowej metod kształcenia, nadzór nad badaniem potrzeb szkoleniowych, rezultatami szkolenia i procesem ewaluacji.

Opiekun merytoryczny posiada wykształcenie odpowiadające tematyce szkolenia i minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe lub zrealizował min. 300 godzin szkoleń/doradztwa adekwatnego do obszaru tematycznego szkolenia.

- 2) Każde szkolenie objęte jest opieką Opiekuna organizacyjnego, który jest odpowiedzialny za zarządzanie informacją, logistyczno-organizacyjną stroną szkolenia i kontakt z klientem/ uczestnikami szkoleń otwartych w tym zakresie. W przypadku szkoleń trwających powyżej 16 godzin powyższe role nie są łączone przez jedną osobę.
- 3) Kadra szkoleniowa posiada odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia doświadczenie zawodowe lub wykształcenie. Trenerzy biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym minimum 16 godzin zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji.

Ponadto każda z osób należących do naszej kadry szkoleniowej spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych;
- dysponuje przyznany przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;
- posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;

- posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.
- 4) Każde szkolenie poprzedzone jest Diagnozą Potrzeb Szkoleniowych.
 - 5) Harmonogramy szkoleń spełniają następujące wymagania:
 - czas trwania jednego zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni;
 - dzień szkoleniowy nie przekracza 8 godzin zegarowych łącznie z przerwami;
 - regularne przerwy w trakcie zajęć (min. 15 minut na 2 godziny zegarowe);
 - w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.
 - 6) W przypadku organizacji szkoleń w salach zewnętrznych, wybierane są sale szkoleniowe spełniające odpowiednie standardy określone w MSUES. Warunki lokalowe, wyposażenie i lokalizacja sal szkoleniowych mają tym samym zapewnić uczestnikom komfortowe warunki sprzyjające procesowi uczenia się
 - 7) Na szkoleniach wykorzystywane są różnorodne metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych, np. tablice sucho ściernalne lub tablice flipchart, rzutnik, ekran, papier i przybory do pisania dla uczestników.
 - 8) Uczestnik szkolenia otrzymuje materiały szkoleniowe wspomagające proces uczenia zawierające podsumowanie treści szkolenia, odwołujące się do źródeł wiedzy, na podstawie których zostały oparte.
 - 9) K&K Consulting zapewnia działania wspierające utrwalanie efektów szkolenia w formie m.in.: możliwości zdalnych konsultacji z kadrą trenerską po szkoleniu (w formie e-mail), dodatkowych zadań i ćwiczeń do wykonania po szkoleniu, czy rekomendacji i wskazówek dotyczących samokształcenia po zakończeniu szkolenia.
 - 10) K&K Consulting prowadzi dokumentację realizowanych szkoleń obejmującą:
 - notatkę z Diagnozy Potrzeb Szkoleniowych;
 - program szkolenia;
 - listę obecności uczestników;
 - podsumowanie wyników ewaluacji;
 - wykaz wydanych certyfikatów.
 - 11) W przypadku szkoleń o czasie trwania powyżej 60 godzin K&K Consulting zawiera z każdym uczestnikiem szkoleń otwartych/ podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

- 12) K&K Consulting posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców.
- 13) K&K Consulting posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenia szkolenia w zaplanowanym terminie.

Organizacja usługi szkoleniowej:

SZKOLENIA OTWARTE	
ETAP	ZADANIE. OSOBY ODPOWIEDZIALNE
Badanie rynku, analiza potrzeb szkoleniowych	Realne zapotrzebowanie rynku na szkolenia diagnozowane są na podstawie: własnych badań rynku, raportów publikowanych przez wyspecjalizowane instytucje prowadzące badania rynku pracy i edukacji, oraz dostępnych danych statycznych. Podsumowanie wyników diagnozy jest przechowywane w formie notatki. Na podstawie wniosków z badania rynku określone są wstępnie tematy/ cele szkoleń, które firma zamierza wprowadzić do swojej oferty. Za badania rynku odpowiedzialny jest Właściciel K&K Consulting .
Wybór kadry merytorycznej	Opiekun merytoryczny i trenerzy wybierani są zgodnie kryteriami zawartymi w wymaganiach MSUES. Za dobór kadry odpowiedzialny jest Właściciel K&K Consulting.
Opracowywanie programu szkoleniowego	Za opracowanie programu szkolenia odpowiada trener i/lub Opiekun merytoryczny. Jeżeli program opracowywany jest przez trenerów, to wymagane jest jego zatwierdzenie przez Opiekuna merytorycznego. Wszystkie programy opracowywane są według standardów zawartych w MSUES.
Opracowanie materiałów szkoleniowych	Za opracowanie materiałów szkoleniowych odpowiada trener. Materiały zatwierdzane są przez Opiekuna merytorycznego.
Promocja i rekrutacja uczestników	Publikacja oferty szkoleniowej odbywa się na stronie internetowej i zawiera ona minimalnie następujące elementy: <ul style="list-style-type: none"> • efekty nauczania, • określenie do kogo jest skierowane szkolenie (ewentualnie wymagania wstępne wobec poziomu zaawansowania kompetencji potencjalnych uczestników szkolenia), • czas trwania i formę kształcenia, • zarys programu szkolenia, tj. tematy wraz z ramami czasowymi, informacje o trenerze prowadzącym szkolenie.

	<p>Przyjmowanie zgłoszeń odbywa się telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej (odpowiedzialny Opiekun organizacyjny).</p> <p>W przypadku szkoleń powyżej 60 h podpisywane są umowy szkoleniowe (odpowiedzialny Właściciel K&K Consulting).</p>
<p>Uzupełniająca diagnoza potrzeb szkoleniowych - kontakt z min. 30% uczestników zgłoszonych na dane szkolenie</p>	<p>Test kompetencyjny lub kwestionariusz samooceny dot. wstępnego poziomu zaawansowania kompetencji oraz pytania dot. oczekiwań uczestników standardowo zawarte są w formularzu zgłoszeniowym.</p> <p>Dodatkowo, w niektórych przypadkach prowadzono jest wywiad telefoniczny lub e-mail z pytaniami otwartymi lub kwestionariuszem skierowany do części lub całości uczestników szkolenia.</p> <p>Osoba odpowiedzialna za analizę zgromadzonych danych i przygotowanie notatki z diagnozy potrzeb szkoleniowych: trener.</p> <p>Osoba nadzorująca: Opiekun merytoryczny.</p>
<p>Organizacja szkolenia</p>	<p>Organizacja szkolenia obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowanie harmonogramu szkolenia , • przygotowanie dokumentacji szkoleniowej, • organizację sali szkoleniowej zgodnej ze standardami MSUES, • organizację cateringu, • wydruk materiałów szkoleniowych, • organizację/ przygotowanie sprzętu i materiałów dydaktycznych, • przesyłanie potwierdzeń uczestnikom. <p>Osoby odpowiedzialne: Opiekun organizacyjny, trener</p>
<p>Przeprowadzenie szkolenia i wsparcie poszkoleniowe</p>	<p>Przeprowadzenie szkolenia i prowadzenie dokumentacji szkoleniowej. Realizacja wsparcia poszkoleniowego.</p> <p>Osoba odpowiedzialna: trener.</p>
<p>Ewaluacja</p>	<p>Przygotowanie narzędzi ewaluacyjnych, np. ankieta ewaluacyjna, test kompetencji, kwestionariusz wywiadu – osoby odpowiedzialne: trener, Opiekun merytoryczny.</p> <p>Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego na szkoleniu - osoba odpowiedzialna: trener.</p> <p>Przeprowadzenie innych form ewaluacji, jeśli zostaną zaplanowane - osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p> <p>Kodowanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny. Osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p> <p>Omówienie oceny szkolenia, sformułowanie rekomendacji – osoby odpowiedzialne: Opiekun merytoryczny i trener.</p> <p>Przygotowanie notatki z ewaluacji - osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p>

SZKOLENIA ZAMKNIĘTE	
ETAP	ZADANIE. OSOBY ODPOWIEDZIALNE
Wstępny kontakt z Zamawiającym	Określenie ogólnego celu, zakresu usługi i warunków realizacji usługi szkoleniowej.□
Wybór kadry merytorycznej	Opiekun merytoryczny i trenerzy wybierani są zgodnie kryteriami zawartymi w wymaganiach MSUES. Za dobór kadry odpowiedzialny jest Właściciel K&K Consulting.
Diagnoza potrzeb szkoleniowych□	<p>W zależności od specyfikacji usługi szkoleniowej, która będzie realizowana, stosowane są różne metody diagnozy potrzeb szkoleniowych m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analiza dokumentów wewnętrznych zamawiającego klienta (misja, wizja, strategia, struktura organizacyjna, polityka obsługi klienta, zakresy obowiązków, profile kompetencyjne, itp.), • wywiad z osobą/osobami odpowiedzialną za szkolenie po stronie Zamawiającego (dział HR, specjalista ds. szkoleń, koordynator projektu, itp.), • wywiad z kadrami zarządzającą, • wywiad telefoniczny z uczestnikami, • ankiety/ elektroniczne testy kompetencyjne, • raporty/ wyniki analizy potrzeb opracowane przez Zamawiającego klienta • w przypadku realizacji szkoleń współfinansowanych ze środków zewnętrznych - diagnoza zawarta we wniosku o dofinansowanie. • w przypadku realizacji szkoleń realizowanych na podstawie zamówienia publicznego lub zapytania ofertowego - diagnoza potrzeb zawarta w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i/lub Przedmiocie zamówienia. <p>Zakres i metody analizy uzależnione są od oczekiwań i potrzeb Zamawiającego.</p> <p>Proces badania potrzeb szkoleniowych obejmuje pozyskiwanie danych z co najmniej jednego ww. źródła.</p> <p>Podsumowanie wyników diagnozy jest spisywane w formie notatki określającej: zdiagnozowane potrzeby, wstępny poziom zaawansowania rozwijanych podczas szkolenia kompetencji i charakterystykę grupy, oczekiwania Zamawiającego dotyczące pożądanego rezultatu i obszarów ich stosowania.</p> <p>Osoby odpowiedzialne za diagnozę potrzeb szkoleniowych: trenerzy, Opiekun merytoryczny.</p>
Opracowywanie programu szkoleniowego	Za opracowanie programu szkolenia odpowiada trener i/lub Opiekun merytoryczny. Jeżeli program opracowywany jest przez trenerów, to wymagane jest jego zatwierdzenie przez Opiekuna merytorycznego.

	<p>Wszystkie programy opracowywane są według standardów zawartych w MSUES.</p> <p>Program wraz z notką biograficzną trenera przekazywany jest Zamawiającemu.</p>
Opracowanie materiałów szkoleniowych	<p>Za przygotowanie materiałów szkoleniowych odpowiada trener. Materiały zatwierdzane są przez Opiekuna merytorycznego.</p>
Organizacja szkolenia	<p>Organizacja szkolenia w zależności od zakresu ustalonego z Zamawiającym obejmuje m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowanie harmonogramu szkolenia, • przygotowanie dokumentacji szkoleniowej, • organizację sali szkoleniowej zgodnej ze standardami MSUES, • organizację cateringu, • wydruk materiałów szkoleniowych, • organizację/ przygotowanie sprzętu i materiałów dydaktycznych, • współpracę i przekazywanie informacji Zamawiającemu. <p>Osoby odpowiedzialne: Opiekun organizacyjny, trener.</p>
Przeprowadzenie szkolenia i wsparcie poszkoleniowe	<p>Przeprowadzenie szkolenia i prowadzenie dokumentacji szkoleniowej. Realizacja wsparcia poszkoleniowego zgodnego z zakresem ustalonym z Zamawiającym.</p> <p>Osoba odpowiedzialna: trener.</p>
Ewaluacja	<p>Przygotowanie narzędzi ewaluacyjnych, np. ankieta ewaluacyjna, test kompetencji, kwestionariusz wywiadu – osoby odpowiedzialne: trener, Opiekun merytoryczny.</p> <p>Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego na szkoleniu – osoba odpowiedzialna: trener.</p> <p>Przeprowadzenie innych form ewaluacji, jeśli zostaną zaplanowane - osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p> <p>Kodowanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny - osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p> <p>Omówienie oceny szkolenia, sformułowanie rekomendacji – osoby odpowiedzialne: Opiekun merytoryczny i trener.</p> <p>Przygotowanie notatki z ewaluacji i opracowanie raportu poszkoleniowego - osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p> <p>Przekazanie Zamawiającemu raportu poszkoleniowego zawierającego wnioski z oceny szkolenia - osoba odpowiedzialna: Opiekun merytoryczny.</p>