

Wewnętrzna procedura zapewnienia jakości szkoleń PICM

W przypadku realizacji działań szkoleniowych, zagwarantowanie właściwej jakości opiera się na podejściu firmy opartym na pięciu filarach, dzięki któremu możliwe jest zagwarantowanie wysokiej jakości świadczonych usług szkoleniowych:

- 1) Wnikliwa analiza kontekstu
- 2) Praktyczne rozwiązania
- 3) Asysta wdrożeniowa
- 4) Wymierne rezultaty
- 5) Partnerstwo i zaufanie

Kluczową dewizą jest proaktywne patrzenie na potrzeby klientów w szerokiej perspektywie. Dlatego proces współpracy rozpoczynamy każdorazowo od wnikliwej analizy kontekstu sytuacyjnego, pozwalającej na zidentyfikowanie wyzwań i szans oraz wybór optymalnych koncepcji. Pomagamy podejmować decyzje oraz skutecznie osiągać cele rozwojowe. Skupiamy się więc na dostarczaniu praktycznych rozwiązań i wymiernych rezultatów, uczestnicząc w pełnym cyklu wdrożenia. Dzięki takiemu podejściu, możliwe jest zbudowanie właściwych relacji z klientem w oparciu o jego pełne zaufanie do jakości realizowanych usług szkoleniowych. Biorąc powyższe pod uwagę PICM wypracowało konkretne standardy związane z realizacją usług szkoleniowych wskazane poniżej.

I. Standardy dotyczące zarządzania jakością usługi szkoleniowej.

- a) PICM publikuje informacje o oferowanych usługach szkoleniowych na swojej stronie internetowej.
- b) PICM prowadzi ewaluację szkoleń i trenerów w kontekście jakości przeprowadzonych szkoleń a wnioski z niej są wdrażane w przypadku realizacji kolejnych usług.
- c) PICM upowszechnia informacje o dobrych praktykach (projektach) szkoleniowych w oparciu o opinie i referencje klientów.
- d) PICM jest świadoma obowiązujących ją norm prawnych ze względu na specyfikę oferowanych usług szkoleniowych.
- e) PICM zna i stosuje zasady prawa autorskiego, odnoszące się do usług szkoleniowych.

- f) PICM terminowo reguluje swoje zobowiązania finansowe wobec trenerów i innych podwykonawców.
- g) PICM nie jest ewidencjonowana na liście dłużników i posiada zaświadczenia o niezaleganiu ze składkami i podatkami (ZUS, US).
- h) PICM jest przygotowana do reagowania na sytuacje nieprzewidziane (np. nieobecność osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępność miejsca jego realizacji) i zastrzeżenia klientów.
- i) PICM posiada procedurę reklamacji, dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest ogólnie dostępna i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

II. Standardy dotyczące procesu świadczenia usługi szkoleniowej.

A. Standard programu – Program szkoleniowy zawiera następujące informacje:

- 1) cele szczegółowe szkolenia,
- 2) zakres zagadnień merytorycznych,
- 3) ramy czasowe,
- 4) formy i metody pracy,
- 5) materiały, narzędzia i pomoce dydaktyczne,
- 6) dedykowane osoby prowadzące,
- 7) zaproponowana metoda ewaluacji.

B. Standard określenia grupy docelowej – jest on doprecyzowywany każdorazowo w zależności od specyfiki szkolenia i zawiera:

- 1) informację, do kogo skierowany jest program szkolenia (np. funkcja, zakres zadań, wiedza i umiejętności niezbędne do udziału w szkoleniu)
- 2) oczekiwane przygotowanie uczestnika (np. wykształcenie, kompetencje, doświadczenie w konkretnym zakresie).

C. Standard informacji dotyczący formy, metod pracy na zajęciach, a także osób, które będą je prowadzić:

- 1) PICM zamieszcza w programie szkoleniowym informacje, w jakiej formie i jakimi metodami zrealizowane zostaną zajęcia szkoleniowe.
- 2) PICM zamieszcza informacje dotyczące osoby prowadzącej konkretne szkolenie (m.in. w ofertach, jak też na stronie internetowej).
- 3) PICM posiada kadrę merytoryczną w kontekście wybranych zagadnień szkoleniowych.
- 4) Osoby prowadzące poszczególne szkolenia posiadają stosowne przygotowanie teoretyczne w zakresie warsztatu trenerskiego (mogą one być potwierdzone m.in. stosownymi certyfikatami lub ukończonymi studiami) i odpowiednie doświadczenie w realizacji szkoleń o podobnym zakresie tematycznym.
- 5) W ramach zawieranych umów z trenerami, PICM stosuje zapisy dotyczące zapewnienia należytej jakości i staranności wykonywanych działań, jak również potwierdzenia posiadanych kompetencji.
- 6) W PICM powołana jest osoba, która jest odpowiedzialna za stronę merytoryczną szkoleń i dobór kadry, odpowiedniej do zakresu merytorycznego szkolenia.
- 7) PICM w sposób zaplanowany dba o rozwój merytoryczny swojej kadry, monitoruje działania w tym zakresie.

D. Standard dotyczący przebiegu szkolenia.

Realizacja działań szkoleniowych musi przebiegać w warunkach pozwalających na zrealizowanie celów i programu szkolenia w tym m.in.:

- dopasowanie tempa, zakresu tematycznego szkolenia, ćwiczeń, przykładów adekwatnych do możliwości i specyfiki uczestników,
- prowadzenie szkolenia w sposób adekwatny do rodzaju, programu i odbiorcy z zachowaniem określonej koncepcji uczenia się a w oparciu o część teoretyczną, jak również praktyczną zajęć,
- przestrzeganie uzgodnionych ram czasowych,
- zapewnienie przerw pomiędzy poszczególnymi częściami prowadzonych szkoleń, gwarantujących komfort edukacyjny dla uczestników.

E. Standard dotyczący badania potrzeb szkoleniowych oraz ewaluacji szkoleń.

- 1) PICM posiada określoną metodologię, związaną z prowadzeniem analizy potrzeb szkoleniowych, która każdorazowo jest konsultowana z klientem w oparciu o jego aktualne potrzeby, rodzaj grupy docelowej, która ma być objęta wsparciem, a także cele, jakie mają być zrealizowane za pośrednictwem szkoleń. Powyższe badanie jest punktem wyjścia do ostatecznego uzgodnienia z Klientem celów uczenia się uczestników i ostatecznego programu a także wymiaru godzinowego szkolenia.
- 2) PICM posiada wewnętrzną procedurę przeprowadzenia procesu ewaluacji szkoleń w oparciu o konkretne narzędzia i metody stosowane w zależności od tego, czy szkolenia mają charakter „otwarty”, czy też „zamknięty”. W ramach ewaluacji, przygotowywane jest podsumowanie przeprowadzonego badania ewaluacyjnego (w przypadku szkoleń zamkniętych, jest ono w formie uzgodnionej z Klientem).
- 3) Podsumowanie może przyjąć formę ustną (rozmowa z klientem) lub zostać przygotowane w formie pisemnej po zrealizowanym szkoleniu, w zakresie, np. realizacji programu, osiągniętych celów, rekomendacji dalszych działań zgodnie z zasadą poufności danych, dotyczących poszczególnych uczestników.

F. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń.

- 1) PICM zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkolenia, w tym zapewnienie obsługi na miejscu realizacji szkolenia.
- 2) PICM organizuje szkolenia w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej. Oferowane szkolenia odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń.
- 3) Szkolenia, co do zasady, są organizowane w miejscach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych, do których jest dogodny dojazd środkami komunikacji publicznej. W przypadku szkoleń zamkniętych, miejsca szkoleń są zgodne z preferencjami poszczególnych klientów i uwzględniają ich indywidualne potrzeby. Uzgodnienia, w tym wypadku obejmują m.in.: lokalizację miejsca szkolenia i jego ogólnego standardu, warunki dotyczące sal szkoleniowych, niezbędnego wyposażenia, ewentualnego wyżywienia uczestników, ewentualnie zakwaterowania uczestników (w przypadku szkoleń dłuższych niż jeden dzień), uzgodnienie kontaktu do osoby odpowiedzialnej za organizację szkolenia.