

## **Standardy zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych zgodnych z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych**

### **Cel i zakres standardów zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych**

#### **§ 1**

Biuro Informacji i Analiz Naukowych Aneta Januszko-Szakiel (BIAN) działa w szeroko pojętym obszarze edukacji i wsparcia informacyjno-doradczego, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów transferu innowacji i pozyskiwania funduszy pomocowych UE oraz wsparcia doradczego bieżącej działalności MŚP.

Chcemy pomagać naszym klientom znaleźć korzystne rozwiązania organizacyjne i finansowe oraz podnosić ich poziom wiedzy w tym zakresie.

Identyfikujemy i wskazujemy możliwości zwiększenia konkurencyjności przedsiębiorstw oraz wskazujemy dla nich nowe źródła finansowania.

Organizujemy także usługi rozwojowe otwarte oraz zamknięte realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym organizowane w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

Biuro Informacji i Analiz Naukowych Aneta Januszko-Szakiel w swojej działalności kieruje się następującymi zasadami:

- dążenie do stałego podnoszenia poziomu obsługi naszych klientów,
- zapewnienie klientowi kompleksowej i komfortowej obsługi,
- stosowanie nowoczesnych, zgodnych z aktualnymi standardami metod pracy,
- przestrzeganie zasad wolnej i uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego,
- zapewnienia poufności wszelkich powierzonych danych.

Gwarantem osiągnięcia założonych celów jest wdrożenie i ciągłe doskonalenie niniejszych standardów zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych.

#### **§ 2**

Celem niniejszych standardów jest zapewnienie najwyższej jakości i ciągłego doskonalenia usług szkoleniowych i doradczych oraz warsztatu pracy trenerów/doradców.

#### **§ 3**

Standardy zapewnienia jakości usług szkoleniowo-doradczych obejmują aspekty mające wpływ na jakość:

1. usługi szkoleniowej (tj. proces organizacji i realizacji usługi szkoleniowej, system doboru i oceny kadry trenerskiej, ocena efektów kształcenia, uwzględnienie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji)
2. usługi doradczej (tj. proces organizacji i realizacji usługi doradczej, system doboru i oceny kadry doradczej, ocena realizacji celów usługi, uwzględnienie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji).

## Organizacja usług szkoleniowo-doradczych

### § 4

Każde realizowane szkolenie oraz usługa doradcza są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację. W jej skład wchodzi:

- opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad celami, treścią i rezultatami szkolenia/doradztwa,
- koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia lub doradztwa i wybór kadry trenerskiej/doradczej,
- trener/doradca odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia lub doradztwa.

Funkcje te mogą być realizowane przez jedną osobę, z wyłączeniem szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin, w przypadku których funkcja koordynatora organizacyjnego nie jest łączona z pozostałymi funkcjami.

### § 5

Procedura realizacji szkoleń otwartych:

- identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
- wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
- przygotowanie i sprecyzowanie oferty szkolenia,
- określenie celów i programu szkolenia,
- wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie według wymogów MSUES,
- rekrutacja,
- przeprowadzanie szkolenia,
- podsumowanie i ewaluacja,
- rozliczenie.

Rekrutacja zostaje rozpoczęta po zakończeniu opracowywania szczegółów szkolenia obejmujących program i cele szkolenia, kadre szkoleniową oraz termin i miejsce szkolenia.

Po zakończeniu rekrutacji (przed rozpoczęciem realizacji szkolenia) pracownik BIAN kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat dalszych etapów uczestnictwa w szkoleniu.

Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych – BIAN zawiera z każdym uczestnikiem szkolenia umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania; w przypadku krótszych szkoleń zakres wzajemnych zobowiązań regulują zapisy regulaminu szkolenia, który uczestnicy akceptują podczas procesu rekrutacji.

### § 6

Procedura realizacji szkoleń zamkniętych BIAN:

- badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
- określenie celów szkoleniowych i programu szkolenia,
- wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami MSUES,
- przeprowadzanie szkolenia,
- podsumowanie i ewaluacja,
- rozliczenie.

## § 7

Procedura realizacji usług doradczych BIAN:

- badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
- wybór kadry doradczej, w tym doradcy zgodnie z wymogami MSUES,
- określenie celów usługi doradczej,
- wybór miejsca usługi doradczej oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami MSUES,
- przeprowadzenie usługi doradczej,
- podsumowanie,
- rozliczenie.

## § 8

BIAN stosuje do wszystkich usług procedurę oceny efektów realizacji usługi, uwzględniając badanie opinii uczestników przy zastosowaniu ankiet ewaluacyjnych (lub referencji) uzupełnianych przez uczestników po zakończeniu realizacji usługi. Raporty zawierające ocenę efektów realizacji usługi udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych i doradztwa również zlecającej je instytucji.

W przypadku zidentyfikowania nieprawidłowości dotyczących świadczonych usług, BIAN wdroży niezbędne działania korygujące i zapobiegawcze.

## § 9

Po zakończeniu realizacji usługi rozwojowej (szkoleniowej lub doradczej) BIAN zapewnia uczestnikom usług możliwość zdalnych konsultacji w zakresie tematyki związanej z usługą.

### **Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej oraz doradczej**

## § 10

Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z BIAN, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca łącznie następujące warunki:

- posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług lub wykazuje realizację odpowiednio 300h szkoleń / 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji,
- dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub doradztwa.

## § 11

Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej lub doradczej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń lub usług doradczych oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem.

1. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej BIAN spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych,

- dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej,
- posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych.

2. Każda z osób należących do kadry doradczej BIAN spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie,
- posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym

## § 12

BIAN prowadzi ocenę kadry szkoleniowej i doradczej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń lub usług doradczych oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry trenerskiej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny, kompetencje zarówno opiekuna merytorycznego jak i trenera / doradcy zgodnie ze standardami MSUES są zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej lub doradczej. Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata na opiekuna merytorycznego/trenera, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów itp.

## **Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta**

### § 13

Oferowane przez BIAN szkolenia i usługi doradcze 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.

Dopuszczalne jest nie spełnienie części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod (np. realizacja usługi w terenie).

Pomieszczenia w których realizowane są usługi zapewniają dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:

- flipcharta 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).

#### § 14

BIAN stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie lub usługa doradcza nie spełniły oczekiwań odbiorców.

1. Reklamacja musi zostać złożona najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od daty wystąpienia reklamowanego zdarzenia.
2. Zasadność złożonej reklamacji zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty doręczenia karty zgłoszenia reklamacji. Decyzja o zasadności reklamacji oraz proponowanej formie rekompensaty zostanie przekazana zgłaszającemu reklamację w formie pisemnej.
3. Rekompensata będzie realizowana poprzez:
  - a. dodatkowe spotkanie doradcze / szkoleniowe, którego celem będzie usunięcie problemu stanowiącego podstawę reklamacji  
lub w przypadku niemożności jego usunięcia
  - b. rekompensatę finansową nie przekraczającą 30% wartości usługi.
4. Karta zgłoszenia reklamacji do usługi stanowi załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu.

#### § 15.

W przypadku nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub doradztwo BIAN:

- organizuje zastępstwo do realizacji zaplanowanego tematu zajęć,
- organizuje zastępstwo, które może realizować treści kształcenia wynikające z programu zajęć, ale przewidziane do realizacji w innym terminie,
- odwołuje zaplanowane zajęcia drogą elektroniczną, telefoniczną, a w przypadkach szczególnych (nagłych) poprzez upoważnionego pracownika, bezpośrednio przed zajęciami, ustalając jednocześnie ze słuchaczami nowy termin odbycia odwołanych zajęć.

#### § 16

W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności związanych z brakiem dostępu słuchaczy do budynku lub wyznaczonej sali, BIAN wynajmuje sale w innym budynku/institucji lub odwołuje zajęcia drogą elektroniczną, telefoniczną a w przypadkach szczególnych (nagłych) poprzez upoważnionego pracownika, bezpośrednio przed zajęciami, ustalając jednocześnie ze słuchaczami nowy termin odbycia odwołanych zajęć.

#### § 17

BIAN publikuje na [bian.pl](http://bian.pl) rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń i usług doradczych.

#### § 18

Treść standardów podaje się do wiadomości poprzez publikację na stronie [bian.pl](http://bian.pl). Pracownicy i współpracownicy zobowiązani są do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.



Biuro Informacji i Analiz Naukowych  
Aneta Januszko-Szakiel  
ul. Makowa 5, 32-061 Rybna  
NIP 792 150 16 63  
[aneta.szakiel@bian.pl](mailto:aneta.szakiel@bian.pl)  
+ 48 668 652 102



Biuro Informacji i Analiz Naukowych  
Aneta Januszko-Szakiel  
Ul. Makowa 5, 32-061 Rybna  
NIP 792 150 16 63  
[aneta.szakiel@bian.pl](mailto:aneta.szakiel@bian.pl)  
+ 48 668 652 102

## Karta zgłoszenia reklamacji do usługi

Miejsce i data reklamacji:

.....

Instytucja zgłaszająca reklamację:

.....

Osoba zgłaszająca reklamację:

.....

Osoba do kontaktu:

.....

Kontakt – e-mail:

.....

Kontakt – nr tel.:

.....

Proszę opisać problem/obszar stanowiący przedmiot reklamacji:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Reklamacja będzie realizowana poprzez dodatkowe spotkanie doradcze, którego celem będzie usunięcie problemu stanowiącego podstawę reklamacji, lub w przypadku niemożności jego usunięcia rekompensatę finansową nie przekraczającą 30% wartości usługi. Zasadność złożonej reklamacji zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty doręczenia karty zgłoszenia reklamacji. Decyzja o zasadności reklamacji oraz proponowanej formie rekompensaty zostanie przekazana Zamawiającemu w formie pisemnej.