

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK

§1

Zarządzanie jakością usług szkoleniowych

1. Celem niniejszej polityki zarządzania jakością jest zapewnienie najwyższej jakości i ciągłego doskonalenia usług szkoleniowych i warsztatu pracy trenerów.
2. Niniejsza polityka obejmuje aspekty mające wpływ na jakość usługi szkoleniowej tj. proces organizacji i realizacji usługi szkoleniowej, system doboru i oceny kadry trenerskiej, ocenę efektów kształcenia, wykorzystanie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji.
3. IPiNT Sp. z o.o. na bieżąco informuje Klientów o stosowanych tzw. dobrych praktykach, w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług szkoleniowych.

§2

Standardy realizacji usługi szkoleniowej

1. Realizacja wszystkich szkoleń zamkniętych poprzedzona jest analizą potrzeb szkoleniowych, której wyniki są opisane każdorazowo w postaci notatki zawierającej:
 - informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji,
 - informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.
2. Przed rozpoczęciem szkoleń otwartych przeprowadzany jest wywiad telefoniczny z min. 50% uczestników szkolenia. Wywiad ten ma na celu zidentyfikowanie obszarów problemowych oraz doprecyzowanie potrzeb i oczekiwań uczestników szkolenia.
3. Szkolenia organizowane są we własnej sali szkoleniowej położonej przy ul. Kajki 3/1 w Olsztynie, wynajętych salach lub w siedzibie Klienta (na jego życzenie). Sala szkoleniowa każdorazowo dostosowana jest do liczby uczestników, posiada dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego oraz wyposażona jest w różnorodne materiały dydaktyczne i specjalistyczne pomoce niezbędne do realizacji usługi szkoleniowej.
4. IPiNT Sp. z o.o. w trakcie realizacji usługi szkoleniowej prowadzi stały nadzór merytoryczny i organizacyjny nad prawidłowością procesu kształcenia, włącznie z prowadzeniem stosownej dokumentacji, która obejmuje w szczególności:

- program szkolenia opisujący zakres merytoryczny szkolenia, ramy czasowe, cele i korzyści dla uczestnika, charakterystykę grupy docelowej, formy pracy,
 - listy obecności uczestników,
 - lista osób, którym zostały wydane dokumenty potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu i uzyskane certyfikaty,
 - ankiety ewaluacyjne oraz raport poszkoleniowy wraz z zaleceniami.
5. W przypadku wszystkich szkoleń zamkniętych realizacja usługi szkoleniowej poprzedzona jest zawarciem umowy szkoleniowej z podmiotem Zamawiającym szkolenie. Umowa określa zakres usługi szkoleniowej oraz prawa i obowiązki każdej ze Stron.
6. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu otwartym poprzez przesłanie do IPiNT Sp. z o.o. wypełnionego formularza zgłoszenia jest równoznaczne z zawarciem Umowy pomiędzy IPiNT Sp. z o.o., a osobą zgłaszającą (fizyczną lub prawną).
7. Usługi szkoleniowe świadczone przez IPiNT Sp. z o.o. realizowane są zgodnie z przyjętą procedurą, rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.
8. Oferowane przez instytucję szkoleniową usługi odbywają się w określonych przedziałach czasowych, mianowicie:
- czas trwania jednego modułu szkoleniowego nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
 - czas trwania szkolenia w jednym dniu, łącznie z przerwami nie przekracza 6 godzin zegarowych,
 - w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy trwające 15 min. (na każde półtora godziny zegarowej),
 - w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.
9. Dopuszcza się możliwość realizacji usługi szkoleniowej w innym harmonogramie godzin niespełniającym warunków, o których mowa powyżej, jeżeli zaistniała uzasadniona konieczność wynikająca z założonych efektów kształcenia i metod nauczania.
10. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.
11. Materiały szkoleniowe przygotowywane są zgodnie z przepisami dot. ochrony praw autorskich.

12. Po szkoleniu uczestnicy otrzymują dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, które pomagają lepiej opanować materiał ze szkolenia oraz stymulują myślenie o świeżo poznanych metodach i koncepcjach, a także inspirują do ich stosowania.

§ 3

Zasady rekrutacji

1. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu otwartym jest przesłanie przez osobę zainteresowaną uczestnictwem w szkoleniu, wypełnionego formularza zgłoszenia. Dopuszcza się przesyłanie zgłoszeń zarówno w postaci elektronicznej (formularz on-line, zgłoszenie poprzez e-mail), jak również w formie papierowej.
2. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu jest równoznaczne z akceptacją przez Zamawiającego szkolenie, warunków wynikających ze zgłoszenia oraz postanowień niniejszego dokumentu.
3. O wpisaniu na listę uczestników szkolenia decyduje kolejność zgłoszeń, oraz dokonanie opłaty za szkolenie. IPiNT Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia, jeżeli lista uczestników w danym terminie szkolenia będzie już zamknięta oraz w przypadku nie zgłoszenia się minimalnej liczby osób.
4. Nie później niż 7 dni kalendarzowych przed terminem rozpoczęcia szkolenia uczestnik otrzymuje szczegółową informację o miejscu i harmonogramie szkolenia.
5. W przypadku niewystarczającej liczby uczestników IPiNT Sp. z o.o. może podjąć decyzję o odwołaniu szkolenia, ale nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed planowanym terminem szkolenia.
6. W przypadku odwołania szkolenia zgodnie z pkt. 5 uczestnik otrzymuje informację o odwołaniu szkolenia drogą telefoniczną i elektroniczną. Odwołanie szkolenia skutkuje zwrotem wniesionej przez uczestnika opłaty. Kwoty te za zgodą uczestnika mogą zostać zaliczone na poczet jego uczestnictwa w takim samym szkoleniu w innym terminie lub w innej usłudze rozwojowej świadczonej przez instytucję szkoleniową.
7. Uczestnik ma prawo do rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na 14 dni przed planowanym terminem szkolenia. Rezygnacja uczestnika ze szkolenia ww. terminie nie pociąga za sobą żadnych obciążeń finansowych, pod warunkiem przesłania formalnej rezygnacji z udziału w szkoleniu pocztą elektroniczną. Istnieje również możliwość zmiany zgłoszonego uczestnika szkolenia.

8. W przypadku szkoleń realizowanych przez IPiNT Sp. z o.o. w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych proces rekrutacji uczestników do projektu zgodny jest zapisami wniosku o dofinansowanie, a jego poszczególne kroki reguluje każdorazowo regulamin projektu.

§ 4

Kadra dydaktyczna

1. Każda z osób należących do kadry dydaktycznej firmy instytucji szkoleniowej posiada doświadczenie zawodowe odpowiednim do zakresu merytorycznego prowadzonych szkoleń.
 - Jest praktykiem, z praktyczną wiedzą i umiejętnością jej przekazywania
 - Jest otwarty na dyskusję i pytania.
 - Dzieli się wiedzą i doświadczeniem, na które poświęciła lata swojej pracy.
 - Pyta jaki jest cel obecności każdego z uczestników? Czego oczekują na tym szkoleniu?
 - Szuka satysfakcjonujących odpowiedzi.
 - Sprawdza na koniec, czy uczestnicy wyszli z tym po co przyszli.i spełnia co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - dysponuje przyznaniem przez uprawnioną instytucję certyfikatem, potwierdzającym uprawnienia do prowadzenia kształcenia,
 - posiada min. 50 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych,
 - posiada specjalistyczne wykształcenia i minimum 5 letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie
2. Trenerzy wchodzący w skład kadry dydaktycznej IPiNT Sp. z o.o. biorą udział w co najmniej jednym programie edukacyjnym w ciągu roku zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji (min. 16h)
3. Kompetencje trenerów realizujących proces kształcenia podlegają stałemu monitorowaniu i obejmują:
 - analizę ocen zawartych w ankietach ewaluacyjnych,
 - wyniki przeprowadzonej superwizji,
 - aktywność zawodowa trenera.
4. Instytucja szkoleniowa udostępnia aktualną informację o kadrze szkoleniowej, w szczególności jej kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.

5. W procesie szkoleniowym trenerzy stosują różnorodne metody kształcenia, angażujące uczestników, dostosowane do ich indywidualnych predyspozycji, oczekiwań i specyfiki prowadzonych zajęć.

§ 5

Dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje i udział w szkoleniu

1. Warunkiem ukończenia każdego szkolenia jest min. 80% obecności uczestnika na szkoleniu.
2. Uczestnicy, którzy ukończyli szkolenie otrzymują zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu.
3. W przypadku szkoleń prowadzonych na licencji po spełnieniu określonych warunków uczestnik otrzymuje międzynarodowy certyfikat poświadczający kompetencje w zakresie, którego dotyczyło szkolenie z unikalnym numer ID.
4. Dokumenty potwierdzające udział w szkoleniu i uzyskane kompetencje wydawane są uczestnikom w formie papierowej, a ich kopie pozostają w dokumentacji szkolenia.

§ 6

Ewaluacja procesu kształcenia

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług szkoleniowych IPiNT Sp. z o.o. systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń.
2. Zgodnie z wewnętrzną procedurą ewaluacji szkoleń, ocena efektów uczenia się prowadzona jest z wykorzystaniem metod dopasowanych do zakresu szkolenia i oczekiwań Klienta.
3. Po każdym szkoleniu odbywa się również badanie opinii uczestników na temat szkolenia. Badanie przeprowadzane jest za pomocą ankiety ewaluacyjnej.
4. Na bazie ankiety oceniany jest zarówno poziom merytoryczny szkolenia, przydatność w pracy zawodowej, umiejętności i wiedza trenera jak i organizacja szkolenia.
5. Wyniki ewaluacji są podsumowywane w formie raportu i udostępniane kadrze prowadzącej szkolenie oraz osobom odpowiedzialnym za organizację szkoleń oraz Klientowi (na życzenie), a także poddawane analizie w celu doskonalenia jakości świadczonych usług szkoleniowych.

§ 7

Reklamacja usługi szkoleniowej

1. Prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Uczestnikowi szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub Klientowi (w przypadku szkoleń zamkniętych).
2. Reklamacja może dotyczyć kwestii merytorycznych i/lub organizacyjnych.

3. Reklamacja odbywa się zgodnie z procedurą reklamacji przyjętą w IPiNT Sp. z o.o.
4. Każda reklamacja podlega rejestracji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez Zarząd firmy.

§ 8

Postępowanie w przypadku nieprzewidzianych trudności

1. W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np. nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji, podejmowane są działania zgodne z przyjętą procedurą dotyczącą postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności.

§ 9

Informacja o oferowanych usługach

1. IPiNT Sp. z o.o. publikuje na stronie internetowej oraz w materiałach promocyjnych informacje m.in. o obszarach swojego działania, tematach szkoleń, metodach kształcenia, a także aktualny katalog oferowanych szkoleń.
2. Przez aktualny katalog oferowanych szkoleń rozumie się:
 - tytuł szkolenia,
 - informację do kogo adresowane jest szkolenie
 - czas trwania i formę kształcenia
 - założone do osiągnięcia efekty uczenia,
 - program szkolenia (dostępny po wypełnieniu formularza).
3. IPiNT Sp. z o.o. na bieżąco aktualizuje ofertę szkoleniową, w zależności od zmian w programach i standardach kształcenia, jak również od zmieniających się potrzeb odbiorców szkoleń i potrzeb rynku.

SPORZĄDZIŁ I ZATWIERDZIŁ

Zarząd IPiNT Sp. z o.o. w składzie:
Anna Ciesielska – Prezes Zarządu
Maciej Helbrecht – Członek Zarządu

DATA:
1 stycznia 2016 roku