

Regulamin realizacji usług szkoleniowych

§1

Niniejszy regulamin ustala warunki realizacji usług szkoleniowych i zostaje wprowadzony w celu zapewnienia najwyższej jakości usług w firmie Rafał Resil R&R edukacja i doradztwo z siedzibą 32 – 120 Gruszów 28/3 zwaną dalej „R&R”.

§2

R&R organizuje szkolenia otwarte, zamknięte na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

§3

Każde szkolenie realizowane przez R&R są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację. W skład której wchodzi:

1. Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia;
2. Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia oraz dobór kadry trenerskiej/doradczej;
3. Trener/wykładowca odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia.

§4

Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez R&R:

- 1) identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
- 2) przygotowanie oferty szkolenia w oparciu o określone cele,
- 3) wybór kadry szkoleniowej, miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie,
- 4) rekrutacja,
- 5) przeprowadzanie szkolenia,
- 8) podsumowanie i ewaluacja,
- 9) rozliczenie końcowe.

Po zakończonym procesie rekrutacji przed rozpoczęciem realizacji usługi pracownik R&R kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat terminu, harmonogramu, informacji o kadrze oraz szczegółach dotyczących uczestnictwa w szkoleniu. Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych zawierana jest z każdym uczestnikiem szkolenia umowa określająca zakres usług i wzajemne zobowiązania.

§5

Szkolenia zamknięte organizowane przez R&R:

- 1) analiza potrzeb i oczekiwań zleceniodawcy,
- 2) określenie celów szkoleniowych,

- 3) wybór kadry szkoleniowej, miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie,
- 5) przeprowadzanie szkolenia,
- 6) podsumowanie i ewaluacja,
- 7) rozliczenie końcowe.

§6

Realizacja każdego szkolenia prowadzonego przez R&R poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci diagnozy potrzeb szkoleniowych, zawiera ona informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego, a w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

§7

Cele uczenia się zawarte w programach nauczania realizowanych szkoleń są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika oraz sformułowane w sposób mierzalny. Programy te oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.

§8

Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. R&R udziela także uczestnikom rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia zapewniające utrwalanie efektów uczenia się. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.

§9

Wszystkie szkolenia organizowane przez R&R podlegają ocenie efektów uczenia się, uwzględniają badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych uzupełnianych przez uczestników w ostatnim dniu szkolenia. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.

§10

Dla szkoleń i form kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez R&R tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

§11

Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z R&R, odpowiada ona za zapewnienie odpowiednich treści i metod pracy. Opiekunem jest osoba spełniająca następujące warunki:

- 1) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub wykazuje realizację w tym zakresie 300h szkoleń,
- 2) dysponująca wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.

§12

Całość kadry szkoleniowej posiada doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń, biorą również udział w co najmniej jednym 16 godz. szkoleniu w ciągu roku zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem. Ponadto kadra szkoleniowa R&R spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- 1) ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych; lub
- 2) dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; lub
- 3) posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych.

§13

R&R prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry trenerskiej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny. W przypadku kadry stale współpracujących z R&R ocena dokonywana jest raz w roku, chyba że trener/wykładowca otrzyma ocenę poniżej 20 punktów. W takim przypadku ocena dokonywana jest podobnie jak przy trenerach/wykładowcach, którzy nie mają ciągłej współpracy przed każdą usługą. Do oceny kadry wykorzystywana jest karta oceny załącznik nr 2.

§14

Oferowane przez R&R szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki opisane w standardach MSUES. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia. Jeżeli w szkoleniu będą brały udział osoby niepełnosprawne to szkolenie takie odbywać się będzie w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

§15

R&R stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 1 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji. Forma i wysokość rekompensaty będzie ustalana jednorazowo dla każdego klienta.

§16

W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera, koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika R&R zaangażowanego w realizację danego szkolenia. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 1.

§17

W przypadku gdy szkolenie nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od R&R powodów – zostanie zaproponowany uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana.

§18

Wszystkie usługi szkoleniowe objęte są okresem poszkoleniowym w formie telefonicznej bądź mailowej z trenerem bądź opiekunem merytorycznym.

§19

R&R publikuje na stronie internetowej www.cs-rr.pl informację o koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju. Strona internetowa www.cs-rr.pl zawiera aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania.

§20

Dokumentacja szkoleniowa prowadzona przez R&R zawiera co najmniej: program szkolenia, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem oraz protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), zaświadczenia lub certyfikaty wydane uczestnikom. Na potwierdzenie kompletu dokumentacji szkoleniowej koordynator organizacyjny wypełnia kartę oceny końcowej szkolenia zał. nr 4 zawierający sprawdzenie kompletności procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej.

§21

Treść regulaminu podaje się do wiadomości pracowników w formie pisemnej i zobowiązuje się do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.

§22

W przypadku usług świadczonych jako realtime-online ma zastosowanie załącznik nr 6 do niniejszego regulaminu, który reguluje zasady świadczenia usług zdalnych.

§23

Niniejsza regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 r.