

Polityka jakości usług szkoleniowych i rozwojowych

1. Zarządzanie jakością

1. Celem opracowanej polityki zarządzania jakością jest zapewnienie najwyższej jakości realizowanych usług i szkoleń oraz ciągłego doskonalenia usług i warsztatu pracy trenerów.
2. Polityka obejmuje wszystkie aspekty mające wpływ na jakość usługi szkoleniowej i rozwojowej tzn. proces organizacji usługi, jej bezpośredniej realizacji oraz ocenę uzyskanych rezultatów i wykorzystanie wniosków z ewaluacji w celu podnoszenia jakości usług i kompetencji kadry.
3. Przyjęta polityka zarządzania jakością usług szkoleniowych zapewnia spójną koncepcję wewnętrznych działań w organizacji, podział odpowiedzialności poszczególnych członków zespołu, opisuje zasady ułatwiające proces komunikacji wewnątrz i na zewnątrz firmy mające na celu zapewnienie wysokiej jakości realizowanych usług.
4. ALTA Sp, z o.o. informuje Klientów o stosowanych standardach i dobrych praktykach mających na celu zapewnienie wysokiej jakości oferowanych usług..

2. Standardy realizacji usługi szkoleniowej

1. Realizacja organizowanych szkoleń zamkniętych poprzedzona jest analizą potrzeb szkoleniowych, której wyniki są opisane każdorazowo w postaci notatki zawierającej:
 - a. profil uczestnika, który obejmuje informacje dotyczące wstępnego poziomu kompetencji i doświadczenia
 - b. informacje o oczekiwaniach zamawiającego co do rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.
2. Wnioski z analizy potrzeb szkoleniowych znajdują odzwierciedlenie w dostosowaniu materiału merytorycznego oraz organizacji konkretnej usługi edukacyjnej do formułowanych oczekiwań Klienta.
3. 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.
4. Przed realizacją usług rozwojowych pozyskujemy szczegółowe informacje dotyczące celu realizowanego projektu, profilu kompetencji oraz planowanych sposobów wykorzystania uzyskanych rezultatów.
5. Usługi organizowane są w siedzibie ALTA lub w siedzibie Klienta (jeśli sala spełnia standardy wymagane przez standardy ALTA). Sala szkoleniowa dostosowana jest do liczby uczestników, posiada dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego oraz wyposażona jest w pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji usługi. Szczególne usługi mogą być realizowane w wersji on line. W takim przypadku niezbędny jest dostęp do odpowiednich narzędzi internetowych (platformy do badań , komunikatory, narzędzia do prowadzenia webinarów).
6. Podczas realizacji usługi prowadzony jest ciągły monitoring i nadzór merytoryczny mający na celu dbałość o zapewnienie prawidłowości procesu kształcenia, włącznie z prowadzeniem dokumentacji, która obejmuje:
 - a. Ustalenia organizacyjno- logistyczne
 - b. Program szkolenia/ zakres usługi opisujący zakres, ramy czasowe, cele i korzyści dla uczestnika, charakterystykę grupy docelowej, formy pracy,
 - c. Ankiety ewaluacyjne i wyniki testów wiedzy (o ile są przewidziane)

- a. Protokoły odbioru
 - b. kopie wydanych dokumentów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu i/lub uzyskane certyfikaty,
7. W przypadku usług zamkniętych realizacja usługi poprzedzona jest zawarciem umowy szkoleniowej/uzyskaniem zlecenia realizacji z podmiotem Zamawiającym usługę. Umowa/zlecenie określa zakres usługi oraz prawa i obowiązki każdej ze Stron.
 8. Do każdej usługi przypisany jest główny konsultant merytoryczny i/lub koordynatora ds. organizacji usługi, którzy odpowiadają za prawidłowy przebieg realizacji usługi.
 9. Funkcję głównego konsultanta merytorycznego pełni osoba, który legitymuje się wykształceniem wyższym psychologicznym i posiada min. 5 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanej usługi.
 10. Realizowane usługi odbywają się w określonym standardzie czasowym, tzn:
 - c. czas trwania szkolenia w jednym dniu, łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych,
 - d. w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy trwające 15 min. (na każde dwie godziny zegarowe),
 - e. w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.
 - f. Harmonogramy sesji AC/DC zakładają efektywne wykorzystanie czasu i minimalizowanie czasu oczekiwania przez poszczególnych Uczestników.
 - g. Czas na opracowanie raportów podsumowujących i informacji zwrotnych nie przekracza 5 dni.
 11. Dopuszcza się możliwość odstępstwa od podanych powyżej zasad, o ile zaistnieje uzasadniona konieczność wynikająca z założonych rezultatów usługi.
 12. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały merytoryczne i odwołania do źródeł wiedzy.
 13. Materiały szkoleniowe przygotowywane są zgodnie z przepisami dot. ochrony praw autorskich.
 14. Po szkoleniu uczestnicy otrzymują dostęp do bezpłatnych konsultacji i help desk.

3. Zespół

1. Konsultanci realizujący projekty szkoleniowe i rozwojowe w imieniu ALTA posiadają wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do zakresu merytorycznego realizowanych usług i spełniają co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - a. posiada specjalistyczne wykształcenia i minimum 5 letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie
 - b. dysponuje certyfikatem potwierdzającym uprawnienia do prowadzenia szkolenia/realizacji usługi,
 - c. Kompetencje konsultantów realizujących usługi podlegają stałemu monitorowaniu i obejmują:
 - i. analizę ocen zawartych w ankietach ewaluacyjnych,
 - ii. wyniki przeprowadzonej superwizji,
 - iii. aktywność zawodową konsultanta.
2. ALTA jako Instytucja szkoleniowa udostępnia aktualną informację o kadrze szkoleniowej, w szczególności jej kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym.
3. W procesie szkoleniowym konsultanci wykorzystują różnorodne metody kształcenia, angażujące uczestników, dostosowane do ich indywidualnych predyspozycji, oczekiwań i specyfiki prowadzonych zajęć.

4. Potwierdzenie uzyskania kompetencji i udziału w szkoleniu

1. Warunkiem ukończenia szkolenia jest obecność uczestnika na szkoleniu przez min. 90% czasu.
2. Uczestnicy, którzy ukończyli szkolenie otrzymują zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu.
3. W przypadku szkoleń certyfikujących po spełnieniu określonych warunków uczestnik otrzymuje certyfikat poświadczający kompetencje w zakresie, którego dotyczyło szkolenie.
4. Certyfikaty i zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu i uzyskane kompetencje wydawane są uczestnikom w formie papierowej, a ich kopie pozostają w dokumentacji poszkoleniowej.

5. Ewaluacja

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług ALTA systematycznie analizuje rezultaty prowadzonych projektów szkoleniowych.
2. Zgodnie z wewnętrznymi zasadami ewaluacji szkoleń, ocena efektów uczenia się prowadzona jest z wykorzystaniem metod dopasowanych do zakresu szkolenia i oczekiwań Klienta.
3. Po każdym szkoleniu ma miejsce 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 uzyskane podczas ewaluacji są podsumowywane w formie raportu i udostępniane kadrze prowadzącej szkolenie oraz osobom odpowiedzialnym za organizację szkoleń oraz Klientowi (na życzenie).
6. Wyniki uzyskane podczas ewaluacji analizowane są również w celu podnoszenia jakości świadczonych usług i rozwoju kompetencji konsultantów.

6. Reklamacje

1. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje każdemu Klientowi dla którego realizowana była usługa.
2. Reklamacja może dotyczyć kwestii merytorycznych i/lub organizacyjnych.
3. Reklamacja odbywa się zgodnie z procedurą reklamacji przyjętą w ALTA.
4. Każda reklamacja podlega rejestracji i jest wykorzystywana do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez Zarząd firmy.

7. Nieprzewidziane trudności

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

8. Informacja o oferowanych usługach

1. ALTA publikuje na stronie internetowej oraz w materiałach promocyjnych informacje obejmujące opis obszarów swojego działania, tematykę szkoleń oraz aktualną tematykę oferowanych szkoleń.
2. Potencjalni Klienci otrzymują szczegółowe informacje zawierające:
 - a. tytuł usługi

- b. informację o grupie docelowej
 - c. czas trwania i formę
 - d. program szkolenia.
-

Zatwierdzone przez:

Tatiana Szostok
Dyrektor Działu
ALTA HR



Siemianowice 02.01.2018