

**PROCEDURA REALIZACJI USŁUG ROZWOJOWYCH: SZKOLEŃ, KONSULTACJI PSYCHOLOGICZNYCH,  
BADAŃ  
ZGODNA Z MAŁOPOLSKIMI STANDARDAMI USŁUG EDUKACYJNO- SZKOLENIOWYCH**

**I. Wstęp**

1. Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług rozwojowych zgodne z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych dla firmy Instytut Witelon Tomasz Waleczko (dalej INSTYTUT WITELON).
2. INSTYTUT WITELON organizuje usługi szkoleniowo-edukacyjne realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym doradztwo w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.
3. Wszystkie usługi szkoleniowo-edukacyjne realizowane przez INSTYTUT WITELON są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za ich realizację. W jej przy każdym szkoleniu skład wchodzi:
  - a) Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia, konsultacji, badania, z odpowiednim doświadczeniem
  - b) Logistyk szkolenia odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia, konsultacji, badania i wybór kadry szkoleniowo-edukacyjnej.
  - c) Trener prowadzący szkolenie
  - d) Dopuszcza się sytuację, gdy powyższe funkcje pełni właściciel firmy

**II. Organizacja usług rozwojowych**

1. Etapy usługi szkoleniowo-edukacyjnej prowadzonej przez INSTYTUT WITELON:
  - a) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy - diagnoza,
  - b) określenie celu szkolenia, konsultacji i drogi dojścia - metodologii,
  - c) określenie pożądanych rezultatów szkolenia, konsultacji, badania i obszaru ich stosowania,
  - d) wybór kadry szkoleniowo-edukacyjnej zgodnie z wymogami MSUES,
  - e) wybór miejsca usługi szkoleniowo-edukacyjnej zgodnie z wymogami MSUES,
  - f) przeprowadzenie usługi szkoleniowo-edukacyjnej,
  - g) podsumowanie i uzyskanie informacji zwrotnej, udzielenie wskazówek rozwojowych, napisanie raportu
  - h) rozliczenie.
2. W przypadku realizacji usług rozwojowych współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele usługi szkoleniowo-edukacyjnej ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu, w ramach którego realizowana jest usługa.
3. Cele szkolenia, konsultacji, badania są w formułowane zgodnie z metodologią SMART. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, zakresu szkolenia, konsultacji, badania oraz specyfiki klienta.
4. Materiały wygenerowane w trakcie procesu szkoleniowo-edukacyjnego i przekazywane klientom respektują prawo autorskie, zapewniają utrwalanie efektów szkolenia, konsultacji,

badania i umożliwiają odwołanie się do ich treści w celu skutecznego wdrożenia rekomendacji rozwojowych.

5. INSTYTUT WITELON stosuje do wszystkich usług rozwojowych procedurę oceny ich efektów, uwzględniającą opinie klientów i utrwalając je w formie notatek sporządzanych na podstawie uzyskanej informacji zwrotnej. Notatki zawierające ocenę efektów szkolenia, konsultacji, badania udostępniane są kadrze prowadzącej dane usługi, a w określonych przypadkach również zlecającej je instytucji.
6. Na stronie internetowej FB Instytut Witelon na bieżąco są referencje.
7. Klienci mogą ocenić poziom zrealizowanych przez INSTYTUT WITELON usług na stronie Facebook Instytut-Witelon.pl oraz treninginterpersonalny.pl

### III. Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowo-edukacyjnej

1. Nadzór nad usługą rozwojową sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest właściciel firmy lub osoba zatrudniona lub stale współpracująca z INSTYTUT WITELON, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca następujące warunki:
  - a) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług rozwojowych lub wykazuje realizację w tym zakresie 200h szkolenia, konsultacji, badania,
  - b) dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia, konsultacji, badania.
2. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowo-edukacyjnej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług rozwojowych oraz biorą udział, w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym minimum 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem.
3. INSTYTUT WITELON prowadzi ocenę kadry szkoleniowo-edukacyjnej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki usług rozwojowych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry szkoleniowo-edukacyjnej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny. Kompetencje zarówno opiekuna merytorycznego jak i doradcy zgodnie ze standardami MSUES są zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowo-edukacyjnej zgodnie z powyższymi punktami 1. i 2. Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata na opiekuna merytorycznego /trenera, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji szkolenia, konsultacji, badania itp.

### IV. Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

1. Oferowane przez INSTYTUT WITELON usługi szkoleniowo-edukacyjne odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki
  - a) powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
  - b) komfortowa temperatura powietrza,

- c) brak zakłócającego pracę hałasu,
  - d) utrzymanie w czystości,
  - e) dostęp do zaplecza sanitarnego,
  - f) umeblowanie umożliwiające przeprowadzenie szkolenia, konsultacji, badania.
2. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja rozwojowych niespełniających części warunków zawartych w punkcie 1., o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod szkolenia, konsultacji, badania.
  3. INSTYTUT WITELON stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa doradcza nie spełniła oczekiwań klienta. Procedura ta, jest opublikowana na stronie [www.Instytut-Witelon.pl](http://www.Instytut-Witelon.pl) i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.
  4. INSTYTUT WITELON stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji – opublikowaną na stronie [www.Instytut-Witelon.eu](http://www.Instytut-Witelon.eu)
  5. INSTYTUT WITELON publikuje na stronie internetowej [www.Instytut-Witelon.eu](http://www.Instytut-Witelon.eu) informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkolenia, konsultacji, badania, metody i kierunki doskonalenia i rozwoju.

#### V. Zrządzanie jakością usług rozwojowych

1. INSTYTUT WITELON publikuje na stronie internetowej [www.instytut-witelon.pl](http://www.instytut-witelon.pl) aktualny katalog oferowanych usług rozwojowych oraz informację o zrealizowanych projektach rozwojowych.
2. Dokumentacja doradcza prowadzona przez INSTYTUT WITELON zawiera co najmniej:
  - a) termin usługi
  - b) określenie uczestnika/ków usługi
  - c) dane kontaktowe (telefon, e-mail)
  - d) przedmiot szkolenia, konsultacji, badania opisany w języku efektów
  - e) wykaz ewentualnych materiałów przekazanych klientowi
  - f) notatkę z informacją zwrotną.
3. INSTYTUT WITELON publikuje na stronie internetowej [www.Instytut-Witelon.eu](http://www.Instytut-Witelon.eu) rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych usług rozwojowych.

#### VI. Zakończenie

1. Treść procedury podaje się do wiadomości w formie pisemnej i zobowiązuje się współpracowników INSTYTUT WITELON do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.
2. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 01.07.2020 r.