

## Procedura realizacji usług szkoleniowych stosowana w Biznes Square

### Postanowienia Ogólne

1. Procedura określa najistotniejsze założenia i warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez firmę Biznes Square.
2. Biznes Square organizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte realizowane na zlecenie zamawiającego.

### Najistotniejsze warunki realizacji usług szkoleniowych

1. Biznes Square gwarantuje nadzór nad szkoleniem dedykowanego **Opiekuna Organizacyjnego**, który jest odpowiedzialny za realizację usługi szkoleniowej na najwyższym poziomie pod względem organizacyjnym i merytorycznym. Opiekun Organizacyjny jest odpowiedzialny za:
  - obsługę klientów- przed i po szkoleniu,
  - logistykę szkolenia,
  - zarządzanie informacją (kontakt z trenerem, uczestnikiem),
  - zarządzanie dokumentacją szkoleniową(gromadzenie, archiwizacja, korekty, terminy),
  - współpracę z Trenerem w działaniach badania potrzeb, analizy potrzeb, ewaluacji,
  - analizę: Raportów z badań ewaluacyjnych, informacji od klientów, informacji od trenerów,
  - wdrażanie usprawnień związanych z obszarem logistycznym i organizacyjnym szkoleń.
2. Biznes Square zapewnia, że nad każdym szkoleniem będzie czuwał opiekun-**Trener** gwarantujący merytoryczną jakość usługi. Osoba ta będzie odpowiedzialna za:
  - rzetelność treści szkolenia,
  - przeprowadzenie badania potrzeb szkoleniowych i opracowanie programu szkolenia,
  - realizację założonych celów i programu szkolenia,
  - proces ewaluacji,
  - dobór adekwatnych do celów szkolenia i potrzeb grupy szkoleniowej metod kształcenia,
3. Kadra szkoleniowa szkoląca w firmie Biznes Square posiada odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia doświadczenie zawodowe lub wykształcenie, które jest odpowiednio udokumentowane.
4. Realizacja usługi szkoleniowej składa się z następujących działań:
  - a) Badanie potrzeb szkoleniowych.
  - b) Wyznaczanie celów szkolenia
  - c) Projektowania programu szkolenia.
  - d) Realizacja usługi szkoleniowej.
  - e) Ewaluacja usługi szkoleniowej.

#### A) Badanie potrzeb szkoleniowych

Biznes Square w zależności od specyfiki szkolenia, oczekiwań klienta stosuje różne metody diagnozy potrzeb szkoleniowych klienta. Do najczęściej stosowanych metod zalicza się:

- Darmowy Audyt w firmie klienta,
- Wywiady telefoniczne/bezpośrednie z uczestnikami,
- Wywiady telefoniczne/bezpośrednie z kadrą menadżerską,
- Wywiady z osobami odpowiedzialnymi za szkolenie po stronie zamawiającego( specjalista ds. szkoleń, dział HR, itp.)
- Ankiety badania potrzeb,
- Testy kompetencji,
- Analiza dokumentów wewnętrznych firmy zamawiającej( struktura organizacyjna, misja, wizja, strategia, operacyjne plany firmy, zakresy obowiązków, profile kompetencji, inne dokumenty, oceny pracownicze),
- Obserwacja pracowników,
- Tajemniczy klient.

Badanie potrzeb szkoleniowych przeprowadza się poprzez analizę danych z co najmniej jednego z wyżej wymienionych źródeł, a zakres i metoda analizy uzależniona jest od oczekiwań i potrzeb zamawiającego. Wnioski z przeprowadzonej diagnozy są zapisywane są w formie krótkiej notatki, która opisuje: zdiagnozowane potrzeby szkolenia, charakterystykę grupy, oczekiwania zamawiającego dotyczące szkolenia, oczekiwania zamawiającego dotyczące pożądaných rezultatów,

#### B) Ewaluacja

Ewaluacja usług szkoleniowych w Biznes Square ma na celu gwarancję jakości realizowanych usług oraz daje możliwość na obiektywną ocenę szkolenia.

Do działań ewaluacyjnych stosowanych przez firmę Biznes Square zaliczamy:

- Przygotowanie narzędzi ewaluacyjnych (ankiet ewaluacyjnych, testy kompetencji, wywiady)
- Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego na szkoleniu lub bezpośrednio po nim w przypadku wywiadów,
- Analiza i ocena przeprowadzonych badań ewaluacyjnych w formie Raportu,
- Opracowanie rekomendacji i wskazówek na działania po szkoleniu, w przypadku jeśli wyniki badań nie są w pełni satysfakcjonujące. Opiekun Organizacyjny i Trener szkolenia mają za zadanie opracować i wdrożyć plan działań naprawczych zapobiegający występowaniu podobnych sytuacji w przyszłości.

Z ewaluacji opracowany zostaje raport poszkoleniowy. Raport poszkoleniowy zawiera wnioski i ocenę szkolenia jest przekazywany zamawiającemu i Trenerowi. Za przygotowanie narzędzi odpowiedzialny jest Trener we współpracy z Opiekunem Organizacyjnym.

#### C) Działania wspierające po szkoleniu

Biznes Square gwarantuje działania wspierające dla uczestników szkolenia mające na celu utrwalenie efektów szkolenia. Do działań realizowanych przez Biznes Square zaliczamy min.:

- Rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia się po szkoleniu,
  - Konsultacje telefoniczne i mailowe z kadrą trenerską do 30 dni po zakończonym szkoleniu,
  - Przygotowanie dodatkowych zadań i ćwiczeń do samodzielnego wykonania dla uczestników(e-learning),
  - Dodatkowe materiały szkoleniowe,
  - Tajemniczy klient,
  - Sprawdzenie i analizę gwarantuje firma Biznes Square.
5. Sale na których odbywają się szkolenia organizowane przez Biznes Square spełniają odpowiednie standardy. Lokalizacja sali szkoleniowej, wyposażenie sali, powierzchnia i warunki lokalowe sali, gwarantują uczestnikowi komfortowe i bezpieczne warunki, które sprzyjają w procesie uczenia się.
6. Harmonogram usługi szkoleniowej zaplanowany jest w sposób gwarantujący komfort pracy. Zachowane są ramy czasowe szkolenia, zaplanowane są adekwatne do długości szkolenia przerwy, czas trwania szkolenia nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia.
7. Podczas szkoleń wykorzystywane są różne metody kształcenia oraz pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych. Biznes Square posiada do dyspozycji sprzęt najwyższej jakości np. tablice sucho ścieralne, ekrany, rzutniki, tablice flipchart, przyrządy do pisania i notowania.
8. Biznes Square gwarantuje prowadzenie dokumentacji realizowanych szkoleń obejmującą:
- dokumentację z Diagnozy Potrzeb Szkoleniowych,
  - program szkolenia,
  - listę obecności uczestników,
  - podsumowanie wyników ewaluacji-raport,
  - wykaz wydanych certyfikatów.
9. Firma Biznes Square posiada i stosuje *Regulamin realizacji usług szkoleniowych* wraz załącznikami nr 1 *Procedura reklamacyjna* oraz *Procedura Postępowania w przypadku wystąpienia zdarzeń nieprzewidzianych*. Biznes Square posiada wewnętrzne procedury postępowania przy szkoleniach otwartych i zamkniętych, których stosowanie gwarantuje najwyższą jakość realizacji usługi szkoleniowej.