

## STANDARDY ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH I PRORODZWOJOWYCH W INSTYTUCIE MEDIATIO, W TYM W PLACÓWCE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO NEO SEA

### STANDARD I – Świadczenie usługi szkoleniowej lub prorodziejowej.

1. Oferowane szkolenia oraz usługi prorodziejowe zapewniają osiągnięcie efektów usługi.
2. Przez usługę szkoleniową/prorodziejową rozumie się:
  - a) usługę szkoleniową, mającą na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji lub pozwalającą na jego rozwój w formie stacjonarnej bądź e-learningowej,
  - b) doradczą, mającą na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub pozwalającą na jego rozwój.
3. Przed rozpoczęciem szkolenia lub usługi prorodziejowej uczestnicy są informowani o ich przebiegu w sposób szczegółowy tj. posiadają informacje o: dacie i miejscu szkolenia lub usługi, efektach i celach szkolenia lub usługi, kadrze realizującej szkolenie lub usługę, cenie, programie, odbiorcach, materiałach dydaktycznych, metodach pracy i ewaluacji.
4. Do dyspozycji uczestników na stronie internetowej znajdują się: regulamin świadczenia usług, formularz zgłoszeniowy, formularz reklamacyjny.
5. Realizując szkolenia oraz usługi prorodziejowe opracowujemy autorskie materiały dydaktyczne, uwzględniające m.in. rozwiązania w zakresie nowych technik i technologii, które umożliwiają osiągnięcie założonych efektów szkolenia lub usługi prorodziejowej.
6. W trakcie realizowanej usługi prowadzimy stały monitoring merytoryczny oraz organizacyjny w procesie jego prawidłowego wykonania, włącznie z prowadzeniem właściwej dokumentacji szkoleniowej.
7. Metodyka usług uwzględnia specyfikę uczenia się osób dorosłych oraz dydaktyczny proces grupowy. Wykorzystujemy autorskie oraz nowoczesne metody pracy angażujące uczestników w proces kształcenia.
8. Każda usługa podlega dwustopniowej ewaluacji w różnorodnych formach, a po dokonaniu każdej sporządzamy wyniki przebiegu i jej realizacji.
9. W przypadku szkolenia zamkniętego lub usługi prorodziejowej tworząc jej program kierujemy się indywidualnymi potrzebami usługobiorcy, ze szczególnym uwzględnieniem różnorodnych oraz autorskich metod badawczych oraz:
  - a) opracowujemy indywidualny program usługi uwzględniający oczekiwania usługobiorców oraz kształtowanie kompetencji kluczowych słuchaczy,
  - b) dobieramy metodykę pracy i kształcenia do potrzeb uczestników,
  - c) dokonujemy ewaluacji efektów usługi w aspekcie merytorycznym i organizacyjnym,
  - d) zapewniamy podsumowanie realizacji usługi poprzez wspólne omówienie wyników ankiet i testów,

- e) zapewniamy konsultacje z trenerem lub obsługą szkolenia po realizacji usługi, aby utrwalić jej efekty.
10. Instytut zapewnia miejsce świadczenia usługi dopasowane oraz dostosowane do liczby uczestników oraz metodyki pracy, zapewniając jednocześnie: poczęstunek, zaplecze sanitarne, dostęp do pomieszczeń przez osoby niepełnosprawne.

#### **STANDARD II - Kadra**

1. Zapewniamy wysoko wyspecjalizowaną i profesjonalną kadrę trenerów oraz osób prowadzących szkolenia oraz usługi prorozwojowe.
2. Każdy trener przechodzi trój etapowy proces rekrutacyjny: ustny, ocena kompetencji, w tym doświadczenia i kwalifikacji oraz praktyczny celem potwierdzenia swoich umiejętności w prowadzeniu szkoleń.
3. Dbamy o stały rozwój i podnoszenie kompetencji naszych trenerów, poprzez system wewnętrznej superwizji oraz ewaluacji i monitoringu pracy trenera. Instytut wspiera trenera w rozwijaniu jego warsztatu, ewaluacji szkoleń oraz mentoringu.
4. Kadra współpracująca z Instytutem ma do dyspozycji opiekuna merytorycznego.
5. Gwarantujemy stały kontakt z trenerem i jednostką administracyjną Instytutu.
6. Współpracujemy z kadrą merytoryczną, która posiada właściwe doświadczenie w zakresie edukacji osób dorosłych oraz ukończyła niezbędne kursy lub szkolenia pozwalające należycie zrealizować usługę szkoleniową lub prorozwojową.

#### **STANDARD III – Bieżące funkcjonowanie Instytutu**

1. W świadczeniu usług wprowadzamy i realizujemy krajowe oraz autorskie dobre praktyki, mające na celu zapewnienie najwyższej jakości usługi.
2. Stale podnosimy kompetencje kadry merytorycznej, administracyjnej, zapewniając gwarancję jakości świadczenia usługi oraz obsługi.
3. Zapewniamy profesjonalne, rzetelne oraz indywidualne podejście do każdego klienta.
4. Zapewniamy przejrzyste procedury oraz wsparcie personelu Instytutu.
5. W codziennej pracy, działamy zgodnie zobowiązującymi zasadami prawnymi i etycznymi.
6. Gwarantujemy opiekę poszkoleniową oraz weryfikację efektów i rezultatów usług.
7. Ochrona przetwarzanych przez nas danych osobowych ma dla nas istotne znaczenie. Dokładamy najwyższej staranności w celu ochrony prywatności osób, których dane posiadamy. Z powodzeniem realizujemy wytyczne Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

#### **STANDARD IV – Obsługa oraz organizacja usług**

1. Instytut stosuje wewnętrzne i autorskie procedury w obsłudze klienta zapewniając:
  - a) miłą atmosferę w czasie realizacji usługi,
  - b) właściwą organizację na każdym etapie realizacji usługi,
  - c) właściwą komunikację przed, w trakcie i po realizacji usługi.

2. Instytut stosuje wewnętrzne i autorskie procedury w telefonicznej i elektronicznej obsłudze klienta.
3. Każde ze szkoleń oraz usług prorozwojowych obsługiwane jest przez co najmniej dwie osoby, celem zapewnienia prawidłowego przebiegu szkolenia.
4. Zapewniamy stosowanie stałego monitoringu jakości obsługi.
5. Kadra merytoryczna oraz administracyjna jest do pełnej dyspozycji uczestników i słuchaczy w trakcie realizacji usługi.

#### **STANDARD V – REAGOWANIE NA NIEPRZEWIDZIANE SYTUACJE**

##### **1. Nieobecność trenera prowadzącego szkolenie/usługę prorozwojową**

- Niezwłocznie po uzyskaniu informacji, prowadzący szkolenie/usługę powiadamia o swojej nieobecności koordynatora.
- O ile jest taka możliwość, koordynator zapewnia zastępstwo. Osoba zastępująca musi posiadać odpowiednie kwalifikacje oraz predyspozycje do przeprowadzenia usługi.
- W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia zastępstwa, koordynator niezwłocznie informuje Uczestników (telefonicznie bądź poprzez e-mail) o odwołaniu usługi oraz nowym terminie, w którym się ona odbędzie.

##### **2. Niedostępność sali szkoleniowej**

- Informacja o zmianie lokalizacji szkolenia jest niezwłocznie przekazana Uczestnikom przez koordynatora szkolenia drogą telefoniczną bądź mailowo. Dodatkowo, w pierwotnym miejscu, gdzie miało odbyć się szkolenie umieszczona zostaje informacja o zmianie lokalizacji.
- Nowa lokalizacja szkolenia musi spełnić niezbędne warunki techniczne oraz zostać zaakceptowana przez Uczestników szkolenia
- Jeżeli nie ma możliwości zmiany lokalizacji, koordynator odwołuje szkolenie oraz ustala inny jego termin.
- Koordynator powiadamia Uczestników o odwołaniu szkolenia drogą telefoniczną bądź mailową.

##### **3. Sytuacje losowe**

(Wszelkie sytuacje niezależne od organizatora czy zarządzającego miejscem szkolenia, które utrudniają lub uniemożliwiają przeprowadzenie szkolenia wynikające wskutek działania siły wyższej)

- Koordynator zapewnia (o ile to możliwe) inną salę szkoleniową spełniającą niezbędne warunki techniczne.
- Koordynator odwołuje lub przerywa szkolenie, jeżeli jego prowadzenie nie jest możliwe z powodu nieprzewidzianych zdarzeń losowych.
- W przypadku odwołania lub przerwania szkolenia koordynator ustala inny termin przeprowadzenia szkolenia.