

## STANDARDY ŚWIADCZENIA USŁG I OBSŁUGI NEO SEA PLACÓWKI KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO

### STANDARD I – Świadczenie usługi szkoleniowej lub szkoleniowo-rozwojowej.

1. Oferowane szkolenia oraz usługi szkoleniowo-rozwojowe zapewniają osiągnięcie efektów usługi.
2. Przed rozpoczęciem szkolenia uczestnicy są informowani o jego przebiegu w sposób szczegółowy tj. posiadają informacje o: dacie i miejscu szkolenia, efektach i celach szkolenia, kadrze realizującej szkolenie, cenie, programie, odbiorcach, materiałach dydaktycznych, metodach pracy i ewaluacji.
3. Do dyspozycji uczestników na stronie internetowej znajdują się: regulamin świadczenia usług, formularz zgłoszeniowy, formularz reklamacyjny.
4. Realizując szkolenia opracowujemy autorskie materiały dydaktyczne, uwzględniające m.in. rozwiązania w zakresie nowych technik i technologii, które umożliwiają osiągnięcie założonych efektów szkolenia.
5. W trakcie realizowanej usługi prowadzimy stały monitoring merytoryczny oraz organizacyjny w procesie jego prawidłowego wykonania, włącznie z prowadzeniem właściwej dokumentacji szkoleniowej.
6. Metodyka szkoleń i kursów uwzględnia specyfikę uczenia się osób dorosłych oraz dydaktyczny proces grupowy. Wykorzystujemy autorskie oraz nowoczesne metody pracy angażujące uczestników w proces kształcenia.
7. Każda usługa podlega dwustopniowej ewaluacji w różnorodnych formach, a po dokonaniu każdej sporządzamy wyniki ewaluacji przebiegu i realizacji szkolenia.
8. W przypadku szkolenia zamkniętego lub usługi szkoleniowo-rozwojowej tworząc program szkolenia formułujemy cele szkoleń poprzez efekty i rezultaty w oparciu indywidualne potrzeby szkoleniowe usługobiorcy, ze szczególnym uwzględnieniem różnorodnych oraz autorskich metod badawczych oraz:
  - a) opracowujemy indywidualny program szkoleń uwzględniający oczekiwania usługobiorców oraz kształtowanie kompetencji kluczowych słuchaczy,
  - b) dobieramy metodykę pracy i kształcenia do potrzeb uczestników,
  - c) dokonujemy ewaluacji efektów szkolenia w aspekcie merytorycznym i organizacyjnym,
  - d) ustalamy zadania wspomagającego w celu osiągnięcia rezultatów szkolenia,
  - e) zapewniamy podsumowanie realizacji usługi poprzez wspólne omówienie wyników ankiet i testów,
  - f) zapewniamy konsultacje z trenerem lub obsługą szkolenia po realizacji usługi, także na podstawie innych wypracowanych metod utrwalania rezultatów.
9. Placówka zapewnia miejsce świadczenia usługi dopasowane oraz dostosowane do liczby uczestników oraz metodyki pracy szkolenia, 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.
2. Każdy trener przechodzi trzyetapowy 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. Placówka wspiera trenera w rozwijaniu jego warsztatu, ewaluację szkoleń oraz mentoring.
4. Kadra współpracująca z Placówką ma do dyspozycji opiekuna merytorycznego.
5. Gwarantujemy stały kontakt z trenerem i jednostką administracyjną placówki.
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 szkoleniowo – rozwojową.

## **STANDARD III – Bieżące funkcjonowanie placówki**

1. W świadczeniu usług wprowadzamy i realizujemy krajowe oraz autorskie dobre praktyki, mające na celu zapewnienie 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 proste procedury oraz wsparcie personelu Placówki.
5. W codziennej pracy, działamy zgodnie z obowiązującymi zasadami prawnymi i etycznymi.
6. Gwarantujemy opiekę poszkoleniową oraz weryfikację efektów i rezultatów szkoleń.
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. Placówka stosuje wewnętrzne i autorskie procedury w obsłudze klienta zapewniając:
  - a) miły wizerunek pracownika,
  - b) porządek w miejscu pracy,
  - c) właściwą komunikację przed, w trakcie i po realizacji usługi.
2. Placówka stosuje wewnętrzne i autorskie procedury w telefonicznej i elektronicznej obsłudze klienta.
3. Każde ze szkoleń oraz usług rozwojowo-szkoleniowych 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**

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