

Standardy jakości świadczenia usług rozwojowych

§1.

Zarządzanie jakością usług rozwojowych

1. Naszym priorytetem jest zapewnienie naszym klientom usług na najwyższym poziomie. Dlatego opracowaliśmy i wdrożyliśmy standardy zarządzania jakością naszych usług, które ciągle monitorujemy i ulepszymy słuchając sugestii naszych Klientów.
2. Nasze procesy i standardy pracy obejmują wszystkie aspekty mające wpływ na jakość usług rozwojowych tj. proces organizacji i dostarczania usług, system doboru i oceny trenerów i konsultantów, ewaluację i wykorzystanie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji.
3. Wdrożyliśmy i wciąż rozwijamy mechanizmy i narzędzia zapewniające sprawną komunikację z naszymi Klientami, jak i wewnątrz naszego zespołu.
Jesteśmy wdzięczni za każdą informację zwrotną, która pomaga nam lepiej służyć naszym Klientom i świadczyć usługi na jak najwyższym poziomie.

§2.

Standardy realizacji usług rozwojowych

1. Wszystkie usługi rozwojowe projektujemy i dostarczamy zgodnie z wdrożonymi w firmie, opisanymi procesami, które uwzględniają wdrożony przez nas Standard Usług Szkoleniowych SUS 2.0 oraz Standard Usług Zdalnych (PARP).
2. Poszczególne zadania w procesach dostarczania usług rozwojowych mają jasno przypisane odpowiedzialności i standardy ich realizacji.
3. Wszystkie usługi, które realizujemy dokumentujemy i poddajemy ewaluacji. Dokumentacja obejmuje w szczególności:
 - Analizę potrzeb klienta (w przypadku usług dedykowanych),
 - Efekty uczenia – definiujemy rezultaty usługi rozwojowej w obszarze wiedzy, umiejętności i postaw,
 - Zakres usługi – merytoryczny (program), ramy czasowe, formy pracy, wymagania dla uczestników,
 - Potwierdzenie obecności uczestników na zajęciach,
 - Protokoły z egzaminów (o ile taki został przewidziany w danej usłudze),
 - Listy wydanych zaświadczeń i certyfikatów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu
 - Ankiety i inne formy ewaluacji usług wraz z podsumowaniem,
 - Inne dokumenty specyficzne dla danego rodzaju usługi.
4. Każda usługa rozwojowa ma dedykowanego koordynatora, który odpowiada za komunikację, organizację i sprawną realizację usługi.
5. Każda usługa rozwojowa nadzorowana jest przez dedykowanego trenera/konsultanta wiodącego, który odpowiada za kwestie merytoryczne usługi.
6. Proces dostarczania usług nadzorowany jest przez Zarząd Argumentum Sp. z o.o. SKA (zwana dalej Argumentum).
7. Usługi rozwojowe dostarczamy zarówno w formie stacjonarnej jak i zdalnie za pośrednictwem oprogramowania do zdalnej komunikacji.

8. Stacjonarne usługi rozwojowe organizujemy w miejscu uzgodnionym z Klientem, przy czym sala szkoleniowa musi spełniać standardy określone przez Argumentum – min. musi być dostosowana jest do liczby uczestników, ogrzewana i klimatyzowana, musi posiadać dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego oraz być wyposażona we wskazany sprzęt niezbędny do realizacji usługi rozwojowej (projektor, flipchart, nagłośnienie itp.).
9. Usługi rozwojowe online realizujemy za pośrednictwem platformy Zoom.
10. W uzasadnionych przypadkach zajęcia mogą odbywać się na platformie dostarczanej przez Klienta.
11. Uczestnicy naszych szkoleń otrzymują materiały szkoleniowe.
12. W zależności od rodzaju usługi materiały mogą być dostarczone w formie papierowej przez trenera na szkoleniu stacjonarnym albo pocztą lub kurierem przed szkoleniem online lub przekazane uczestnikom w wersji elektronicznej.
13. Nasze programy szkoleń, prezentacje, materiały i podręczniki opracowane zostały z poszanowaniem praw autorskich.
14. Wszystkie nasze materiały, prezentacje, podręczniki oznaczone są informacją dotyczącą praw autorskich.

§3.

Ochrona danych osobowych uczestników usług rozwojowych

1. Wszystkie usługi rozwojowe świadczone przez Argumentum realizowane są zgodnie z przyjętymi procedurami, rozumianymi jako spis czynności, do których przypisane są osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.
2. Argumentum w trakcie realizacji usług rozwojowych prowadzi stały nadzór merytoryczny i organizacyjny nad jakością usług, włącznie z prowadzeniem stosownej dokumentacji, która obejmuje w szczególności:
 - Analizę potrzeb klienta (w przypadku usług dedykowanych) – definiujemy wspólnie z klientem cele usługi, zarówno biznesowe jak i edukacyjne,
 - Efekty uczenia – definiujemy rezultaty usługi rozwojowej w obszarze wiedzy, umiejętności i postaw,
 - Zakres usługi – merytoryczny (program), ramy czasowe, formy pracy, wymagania dla uczestników,
 - Listy obecności uczestników (w tym potwierdzenie obecności na zajęciach w formie zdalnej),
 - Protokoły z egzaminów (o ile taki został przewidziany w danej usłudze),
 - Listy wydanych dokumentów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu i/lub uzyskane certyfikaty / zaświadczenia,
 - Podsumowanie rezultatów usługi oraz jej oceny,
 - Inne dokumenty specyficzne dla danego rodzaju usługi.
3. Każda usługa rozwojowa koordynowana jest przez trenera/konsultanta odpowiedzialnego za realizację usługi oraz koordynatora ds. organizacji szkoleń, którzy odpowiadają za prawidłową realizację usługi. Proces dostarczania usług nadzorowany jest przez Zarząd Argumentum.
4. Usługi rozwojowe dostarczane są zarówno w formie stacjonarnej jak i zdalnie za pośrednictwem platform do zdalnej komunikacji. Zajęcia odbywają się w określonych przedziałach czasowych, mianowicie:
 - czas trwania usługi rozwojowej stacjonarnej nie przekracza 9 godzin zegarowych (łącznie z przerwami) w jednym dniu, natomiast czas trwania zajęć online to maksymalnie 8 godzin zegarowych.
 - w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy trwające 15 min. (na każde dwie godziny zegarowe),
 - w trakcie zajęć trwających 6 godzin lub dłużej zaplanowana jest jedna przerwa na posiłek trwająca min. 30 minut.
5. Dopuszcza się możliwość realizacji usługi w innym harmonogramie godzin niespełniającym warunków, o których mowa powyżej, jeżeli zaistniała uzasadniona konieczność wynikająca z założonych efektów kształcenia i metod nauczania.

6. Usługi rozwojowe stacjonarne organizowane są w salach wynajętych przez Argumentum lub w siedzibie Klienta, przy czym usługi w siedzibie klienta organizowane są zgodnie ze standardami jakości Argumentum. Sala szkoleniowa każdorazowo dostosowana jest do liczby uczestników, ogrzewana i klimatyzowana (w zależności od warunków atmosferycznych), posiada dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego oraz wyposażona jest w różnorodne pomoce i sprzęt niezbędny do realizacji usługi rozwojowej (projektor, flipchart, nagłośnienie itp.).
7. Usługi rozwojowe online realizowane są za pośrednictwem platform do zdalnej komunikacji wyposażonych w funkcje wspierające proces edukacyjny, takich jak Zoom w wersji szkoleniowej. Platformę dostarcza Argumentum. W uzasadnionych przypadkach zajęcia mogą odbywać się na platformie klienta.
8. Uczestnicy otrzymują materiały zawierające podsumowanie merytoryczne usługi rozwojowej, w zależności od rodzaju usługi materiały te mogą być dostarczone w trakcie usługi (np. szkolenie tradycyjne na sali szkoleniowej) lub po jej zakończeniu (np. materiały w postaci elektronicznej po szkoleniu online).
9. Przygotowanie i dystrybucja materiałów odbywa się zgodnie z przepisami dot. ochrony praw autorskich. Materiały oznaczone są informacją dotyczącą praw autorskich.

§4.

Ochrona danych osobowych uczestników usług rozwojowych

1. W Argumentum przykładamy dużą wagę do ochrony prywatności uczestników usług rozwojowych i w związku z tym wdrożyliśmy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, spełniające warunki 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).
2. Opracowaliśmy naszą politykę bezpieczeństwa ochrony danych osobowych i udostępniamy ją jako Polityka Prywatności na naszej stronie internetowej.
3. Zabezpieczamy odpowiednio dane osobowe uczestników przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.
4. Stale monitorujemy i doskonalimy procesy obejmujące przetwarzanie danych osobowych pod kątem bezpieczeństwa i zgodności z przepisami RODO.
5. Ograniczamy dostęp do danych w możliwie największym stopniu, udzielając stosownych upoważnień tylko wówczas, gdy jest to niezbędne do prawidłowej realizacji usług.
6. W większości przypadków jesteśmy Administratorem danych osobowych uczestników naszych usług.
7. Dane osobowe i zgodę na ich przetwarzanie uczestnicy wyrażają wysyłając formularz zgłoszeniowy ze strony Argumentum.
8. W celu zgłoszenia do usługi rozwojowej, przyszły uczestnik podaje następujące dane osobowe:
 - imię
 - nazwisko
 - adres e-mail
9. Dane osobowe uczestników usług rozwojowych podane podczas rejestracji przetwarzamy wyłącznie w celu realizacji usług rozwojowych.

§5.

Usługi rozwojowe dedykowane (zamknięte)

1. Dedykowane (zamknięte) usługi rozwojowe prowadzimy zarówno w formie stacjonarnej, jak i online na żywo, a także z wykorzystaniem e-learningu.
2. Realizujemy zarówno pojedyncze szkolenia, jak i złożone projekty rozwojowe z długofalowym wsparciem wdrożenia nowych kompetencji, metod i standardów pracy.

3. Zawsze projektujemy i realizujemy usługi dedykowane w oparciu o analizę potrzeb klienta, którą prowadzimy zgodnie z metodyką Argumentum.
4. Rezultaty badania potrzeb Klienta podsumowujemy pisemnie lub w prezentacji i uzgadniamy z Klientem podczas spotkania w jego siedzibie lub online.
5. Podsumowanie zawiera cele biznesowe, cele rozwojowe usługi, analizę barier i trudności w osiągnięciu założonych celów, rekomendacje dotyczące zmian i kierunków rozwoju.
6. Wnioski z analizy potrzeb Klienta znajdują odzwierciedlenie w programie, zakresie i sposobie organizacji usług rozwojowych dla Klienta.
7. Realizacja zamkniętej usługi rozwojowej poprzedzona jest zawarciem umowy z klientem lub formalnym zamówieniem.
8. Umowa/zamówienie określa szczegółowy zakres usługi rozwojowej, warunki jej realizacji, harmonogram, szczegółową wycenę oraz prawa i obowiązki każdej ze Stron.

§6.

Szkolenia otwarte

1. Pełne informacje o szkoleniach otwartych udostępniamy na naszej stronie internetowej a także na życzenie Klienta przekazujemy je w formie broszur (pliki pdf). Klient może w każdej chwili, w godzinach pracy, skontaktować się z nami poprzez stronę internetową lub telefonicznie, żeby otrzymać bez żadnych zobowiązań dodatkowe informacje i wyjaśnienia oraz skonsultować dobór usług pod kątem swoich potrzeb.
2. Rejestracji na szkolenia otwarte możesz dokonać za pośrednictwem formularza dostępnego na naszej stronie internetowej, e-maila bądź telefonicznie. Przesłanie formularza oznacza wstępną rezerwację miejsca na szkoleniu. Ostatecznym potwierdzeniem uczestnictwa w szkoleniu jest wniesienie opłaty za szkolenie.
3. Każdemu uczestnikowi szkolenia otwartego zapewniamy zestaw materiałów szkoleniowych (podręczniki, zeszyty ćwiczeń, szablony, itp.), certyfikat ukończenia szkolenia oraz konsultacje telefoniczne, e-mail lub wideo online z trenerem do 30 dni po szkoleniu. W przypadku szkoleń stacjonarnych zapewniamy także obiad w każdym dniu szkolenia oraz przerwy kawowe

§7.

Kadra dydaktyczna

1. Każda z osób należących do naszego zespołu merytorycznego ma wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do zakresu merytorycznego prowadzonych usług i spełnia co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - jest akredytowanym trenerem/konsultantem metodyki Argumentum
 - ma co najmniej 8 lat doświadczenia zawodowego w dziedzinie, w której prowadzi usługi rozwojowe – oznacza to, że ma osobiste doświadczenie w sprzedaży i zarządzaniu sprzedażą (a nie tylko w szkoleniu z tych dziedzin)
 - ukończyła co najmniej 60 godzinny kurs przygotowujący do kształcenia dorosłych, potwierdzony certyfikatem lub dyplomem
 - ma odpowiednie, udokumentowane kompetencje w zakresie prowadzenia doradztwa biznesowego, coachingu, mentoringu
 - ma doświadczenie w realizacji usług rozwojowych – minimum 750 godzin zrealizowanych w obszarze edukacji osób dorosłych, coachingu/mentoringu i/lub doradztwa biznesowego.
2. Trenerzy i konsultanci w Argumentum biorą udział w co najmniej dwóch szkoleniach w ciągu roku mających na celu rozwój i aktualizację kompetencji, w tym udział w programach rozwojowych Argumentum.
3. Klient może nas poprosić w każdej chwili o udostępnienie szczegółowych informacji na temat kompetencji i kwalifikacji każdego z naszych trenerów.
4. Trenerzy i konsultanci stale rozwijają swój warsztat pracy i dostosowują go do doświadczenia, indywidualnych predyspozycji, oczekiwań uczestników oraz specyfiki danej usługi rozwojowej.

§8.

Potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu, coachingu, mentoringu.

1. Przyjaliśmy, że warunkiem ukończenia usługi rozwojowej jest uczestnictwo w co najmniej 80% czasu trwania zajęć stacjonarnych lub online. W niektórych usługach mogą być określone dodatkowe warunki ukończenia, takie jak np. wynik egzaminu, przygotowanie wymaganych zadań itp. Warunki te są zawsze podane w opisie usługi.
2. Uczestnicy, którzy ukończyli szkolenie otrzymują zaświadczenie/certyfikat potwierdzający udział w szkoleniu. Certyfikaty wystawiamy w formie elektronicznej i/lub papierowej.
3. W przypadku szkoleń, które realizujemy na licencji Argumentum po spełnieniu określonych warunków uczestnik otrzymuje certyfikat Argumentum w języku polskim i/lub na życzenie także w języku angielskim.
4. Uczestnik może zwrócić się do Argumentum o wydanie duplikatu dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia przez 5 lat od daty uczestnictwa w szkoleniu.

§9.

Ewaluacja usług rozwojowych

1. Systematycznie prowadzimy ewaluację realizowanych przez nas usług rozwojowych.
2. Ewaluację prowadzimy z wykorzystaniem metod dopasowanych do zakresu usługi i oczekiwań Klienta.
3. Po każdej usłudze rozwojowej badamy opinię uczestników na temat usługi za pomocą ankiet.
4. Prosimy uczestników o ocenę poziomu merytorycznego usługi, przydatność szkolenia w pracy zawodowej uczestników, umiejętności i wiedza trenera, zaangażowania uczestników oraz jakości organizacji usługi.
5. Wyniki oceny podsumowujemy w formie prezentacji i udostępniamy w przypadku szkoleń otwartych na życzenie Klienta, w przypadku szkoleń i projektów dedykowanych – omawiamy rezultaty i przekazujemy wnioski wraz z rekomendacjami Klientowi.
6. Uważnie słuchamy informacji zwrotnych od naszych Klientów – analizujemy je i uwzględniamy stale doskonaląc nasze procesy dostarczania usług i komunikacji z Klientami.
7. Nasi trenerzy i konsultanci stale monitorują oceny i sugestie zawarte w ankietach ewaluacyjnych i uwzględniają je projektując usługi jak i rozwijając swój warsztat pracy.

§10.

Reklamacje

1. Prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Uczestnikowi usługi rozwojowej i każdemu Klientowi zamawiającemu usługę rozwojową dla swoich pracowników.
2. Reklamacja może dotyczyć zarówno kwestii merytorycznych jak i organizacyjnych.
3. Reklamacja odbywa się zgodnie z procedurą reklamacji przyjętą w Argumentum.
4. Każda reklamacja jest rejestrowana i brana pod uwagę podczas oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez Zarząd Argumentum.

§11.

Postępowanie w przypadku nieprzewidzianych trudności

W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności w realizacji usługi np. nieprzewidziana nieobecność osoby prowadzącej usługę z przyczyn losowych, nieprzewidziane problemy z dostępnością sali szkoleniowej, awaria Internetu lub platformy do prowadzenia szkoleń online (w przypadku usług online) – koordynator usługi podejmuje natychmiast działania zgodnie z naszymi procedurami dotyczącymi postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności. Celem koordynatora w tej sytuacji jest sprawne rozwiązanie sytuacji problemowej, minimalizacja kosztów związanych z zaistniałą sytuacją i umożliwienie realizacji usługi.