DOBRE PRAKTYKI W ZAPEWNIANIU JAKOŚCI USŁUG ROZWOJOWYCH

Zasady postępowania i dobre praktyki w firmie

Agnieszka Cieplik

Istotą wysokiej jakości usług rozwojowych jest działanie, dzięki któremu odbiorcy osiągają efekty uczenia się prowadzące do zmian zgodnych z wyznaczonymi celami rozwoju. Firma Agnieszka Cieplik w ramach prowadzonej działalności kieruje się zbiorem dobrych praktyk sformułowanych w szczególności w kontekście współpracy z klientami, odbiorcami usług rozwojowych, wykonawcami usług oraz pozostałymi partnerami w ramach usługi. Realizacja usług rozwojowych zgodnie z tymi zasadami ma zapewnić rezultaty mające przyczynić się do osiągnięcia założonych celów rozwojowych.

Firma podejmuje się realizacji wyłącznie takich usług, które może wykonać z należytą starannością i w ramach posiadanych kompetencji oraz zasobów. Działa w interesie i z poszanowaniem dobra Klienta oraz uczestników usług.

Relacje firma - otoczenie

1. Firma prowadzi działalność zgodną z danymi rejestrowymi, posiadanymi uprawnieniami i standardami, know-how i doświadczeniem oraz możliwościami operacyjnymi.
2. Udostępnia informacje pozwalające Klientom na właściwą identyfikację firmy i jej usług oraz dokonanie wyboru co do zakresu współpracy, w tym o swojej działalności, specjalizacjach, dane osób prowadzących, referencje.
3. Informuje Klientów o możliwych do osiągnięcia celach rozwoju i uzyskania kwalifikacji oraz warunkach realizacji tego procesu.
4. Rzetelnie przedstawia Klientowi warunki wykonania usługi, zwłaszcza w zakresie niezbędnych zasobów, kosztów i innych warunków, w tym logistycznych.
5. Uzgadnia odpowiedzialności poszczególnych stron, w procesie realizacji usługi.
6. Zawiera umowy pozwalające zidentyfikować cel, zakres usługi i zobowiązania stron.
7. Oferta przedstawiana Klientowi zawiera opis metodologii działania, planowany efekt uczenia się oraz stosowane metody i narzędzia ewaluacji.

8. Firma nie łączy procesu uczenia się z ocenianiem lub selekcją uczestników bez ich wiedzy i zgody.

Proces realizacji usług rozwojowych

1. Firma realizuje usługi rozwojowe na podstawie potrzeb i celów Klienta.
2. Potrzeby rozwojowe ustalane są na podstawie rzetelnych informacji uzyskanych przez Instytucję szkoleniową przy współpracy z Klientem.
3. W zależności od celów Klienta, potrzeby rozwojowe definiowane są na poziomie organizacji, zespołów i pracowników.
4. Usługi rozwojowe przygotowywane i realizowane są w oparciu o program dostosowany do celów i potrzeb rozwojowych Klienta.
5. Aby zapewnić pożądane przez Klienta cele, firma zapewnia na wszystkich etapach realizacji usługi kompetentną i doświadczoną kadrę zgodnie z osobną procedurą.
6. W trakcie realizacji usługi monitoruje jej przebieg i reaguje na wszystkie nieprzewidziane sytuacje oraz reklamacje szukając zadawalającego dla obu stron rozwiązania.
7. Po zrealizowaniu usługi raportuje Klientowi o stopniu zgodności osiągniętych rezultatów z ustalonymi wcześniej celami.

Dostępność i równość w dostępie do usług

1. Firma podejmuje działania mające na celu zapewnienie dostępności usług rozwojowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego oraz zasadą równego traktowania.
2. W procesie diagnozy potrzeb uwzględnia się możliwość występowania barier utrudniających uczestnictwo w usługach rozwojowych i – w miarę możliwości – podejmuje działania mające na celu ich eliminację.
3. Firma zapewnia dostępność informacji o usługach oraz materiałów dydaktycznych w formach alternatywnych (np. uproszczony język, wersje tekstowe do materiałów wideo, napisy), na życzenie odbiorcy.
4. Na etapie rekrutacji uczestników zbierane są informacje o potrzebie dostosowania formy lub warunków udziału. Firma szeroko rozumie szczególne potrzeby – uwzględnia m.in. osoby z niepełnosprawnościami, neuroróżnorodne, kobiety w ciąży, seniorów, osoby uczące się w trudnych warunkach (np. w podróży, z ograniczonym dostępem do sprzętu). Na tej podstawie wdrażane są indywidualne rozwiązania (np. wsparcie asystenta, dostosowanie materiałów, elastyczność czasowa).
5. Osoby prowadzące usługi są informowane o potrzebach uczestników i – w ramach swoich kompetencji – dostosowują metody, tempo i formę przekazu do możliwości odbiorców.

6. Firma prowadzi monitoring wdrożonych rozwiązań w zakresie dostępności i – w razie potrzeby – na bieżąco reaguje na pojawiające się trudności lub dodatkowe potrzeby uczestników.
7. Wszyscy pracownicy i współpracownicy zaangażowani w realizację usług są świadomi obowiązku poszanowania różnorodności i uwzględniania potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, a firma wspiera ich w zdobywaniu wiedzy w tym zakresie.
8. W każdej usłudze wyznaczany jest opiekun organizacyjny odpowiedzialny za komunikację, komfort uczestników oraz wsparcie techniczne, zwłaszcza w usługach realizowanych zdalnie.

Zasady etyczne

1. Firma podaje informacje o swojej działalności i ofercie zgodnie ze stanem faktycznym, zgodnie z zasadą nie wprowadzania w błąd.
2. Zawiera umowy na zasadach partnerskich uwzględniając interesy wszystkich stron.
3. Przyjmuje współodpowiedzialność za realizację usługi w kontekście osiągnięcia celów rozwoju i zaspokojenia innych potrzeb odbiorców, w tym za osoby prowadzące.
4. Dba o dostarczanie usług wyłącznie wysokiej jakości jednocześnie upowszechniając podejście projakościowe w usługach rozwojowych.
5. Przestrzega ustalonych reguł współpracy ze stronami usługi.
6. Przestrzega zasad korzystania z własności intelektualnej.
7. Wszystkie materiały dydaktyczne są tworzone lub używane z poszanowaniem praw autorskich i aktualizowane w oparciu o wyniki ewaluacji oraz zmieniające się potrzeby odbiorców.
8. Zapewnia poufność informacji na wszystkich etapach współpracy z Klientem.
9. Wszyscy współpracownicy i trenerzy podpisują oświadczenia o zachowaniu poufności oraz przestrzegają wewnętrznej Polityki Bezpieczeństwa Informacji i ochrony danych osobowych.
10. Upublicznia dane dotyczące Klientów wyłącznie po uzyskaniu ich zgody.
11. Przestrzega wymogów i standardów potrzebnych do realizacji danych usług.
12. Stosuje zasady wolnej i uczciwej konkurencji, zwłaszcza w sferze wyboru wykonawców drogą zamówień publicznych, marketingu oraz wyceny usług.
13. Reguluje zobowiązania wobec dostawców, pracowników, odbiorców, partnerów oraz inne zobowiązania związane z prowadzeniem działalności gospodarczej.
14. Przeciwdziała praktykom korupcyjnym oraz konfliktom interesów.
15. Firma nie stosuje reklamy negatywnej, nie narusza dobrego imienia konkurencji oraz nie wysyła treści o charakterze spamu.

Procedura z dn. 01.07.2024 r.

AGNIESZKA CIEPLIK
ul. Aroniowa 18
62-090 Bytkowo
NIP: 7831580535