PROCEDURA KONTROLI WEWNĘTRZNEJ i EWALUACJI

I. Kontrola wewnętrzna

1. Cel procedury

Celem procedury kontroli wewnętrznej jest zapewnienie wysokich standardów jakości usług edukacyjnych świadczonych przez firmę. Kontrola ma charakter prewencyjny, diagnostyczny i doskonalący - ma na celu monitorowanie i ocenę kluczowych obszarów działalności, aby zagwarantować, że usługi spełniają wymagania organizacyjne oraz oczekiwania klientów.

Działania kontrolne powinny być **systematyczne, obiektywne, oparte na dowodach i służyć stałemu doskonaleniu procesów**.

2. Obszary objęte kontrolą/monitoringiem

Monitorowane i kontrolowane są cztery główne obszary determinujące jakość realizowanych usług edukacyjnych:

A. Kadra

- Kwalifikacje oraz udokumentowany dorobek naukowy i/lub zawodowy kadry prowadzącej są adekwatne do zakresu tematycznego kursów i zakładanych celów.
- Kadra prowadząca usługę szkoleniową posiada odpowiednie doświadczenie i/lub kwalifikacje.
- Kadra uczestniczy w rozwoju profesjonalnym, naukowym oraz dydaktycznym.
- Każdy nowy trener jest oceniany pod kątem zgodności swoich kompetencji ze standardami firmy.

B. Organizacja i logistyka usługi edukacyjnej

- Zajęcia są organizowane w sposób umożliwiający maksymalne wykorzystanie czasu na naukę, z odpowiednimi przerwami dla uczestników.
- Zapewniony jest dostęp do materiałów dydaktycznych w formie drukowanej lub online.
- Uczestnicy mogą zgłaszać swoje oczekiwania przed rozpoczęciem kursu, a wszelkie sugestie są brane pod uwagę.

- Wyznaczone są osoby odpowiedzialne za nadzór merytoryczny oraz organizacyjny nad usługą.
- Informacje przekazywane uczestnikom zawierają co najmniej zakres, cel usługi, kwalifikacje kadry szkoleniowej, stosowane metody oraz harmonogram.
- Firma zapewnia uczestnikom możliwość zgłaszania oczekiwań i opinii przed oraz w trakcie szkolenia.

C. Sala i wyposażenie techniczne

- Pomieszczenia szkoleniowe spełniają wymagania BHP oraz posiadają odpowiednią wielkość i układ przestrzenny.
- Sale są wentylowane, a temperatura jest regulowana, zapewniając komfort uczestnikom.
- Oświetlenie pomieszczeń jest dostosowane do prowadzenia zajęć, z możliwością regulacji natężenia światła.
- Sale są wyposażone w odpowiednie środki techniczne do realizacji zajęć, takie jak projektory, komputery oraz materiały dydaktyczne.

D. Jakość materiałów szkoleniowych

- Materiały szkoleniowe są przygotowywane zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony praw autorskich oraz wewnętrznymi standardami firmy.
- Zapewniono, że materiały są aktualne, merytoryczne i dostosowane do poziomu kursu.
- Zawartość materiałów jest aktualna, merytoryczna i dostosowana do poziomu uczestników.
- Materiały podlegają okresowej weryfikacji i aktualizacji na podstawie wyników ewaluacji i zmian rynkowych.

II. Ewaluacja

1. Cel ewaluacji

Celem ewaluacji jest systematyczna ocena i doskonalenie jakości usług rozwojowych, a także identyfikacja obszarów wymagających ulepszenia. Ewaluacja ma charakter ciągły - obejmuje analizę opinii uczestników, trenerów, klientów oraz wewnętrznych obserwacji jakości procesu.

2. Kryteria oceny

- 🎬Kadra szkoleniowa oceniana jest pod względem kompetencji merytorycznych, metodycznych i komunikacyjnych.
- Oceny jakości usług zbierane są za pomocą ankiet ewaluacyjnych, wywiadów lub rozmów indywidualnych.
- Dodatkowo monitorowana jest jakość organizacji, komunikacji, materiałów oraz wsparcia technicznego i merytorycznego.

3. Monitorowanie efektywności pracy trenerów

- Firma dokonuje regularnej oceny efektywności pracy trenerów, wykorzystując wyniki ankiet oraz obserwacje wewnętrzne (np. hospitacje, superwizje).
- Każdy trener prowadzący szkolenia podlega regularnej ocenie na podstawie ankiet wypełnianych przez uczestników szkoleń.
- Średnia ocen z ankiet uczestników stanowi wskaźnik skuteczności trenera.
- W przypadku wyników poniżej ustalonego poziomu satysfakcji (np. średniej poniżej 70%), firma wdraża działania rozwojowe: konsultacje, mentoring lub dodatkowe szkolenia dla trenera.
- Wyniki ewaluacji są analizowane w celu doskonalenia jakości świadczonych usług, a także służą jako podstawa do wprowadzania działań korygujących oraz modyfikacji programów szkoleniowych.

4. Proces ewaluacji

- Ewaluacja prowadzona jest po każdej usłudze rozwojowej oraz okresowo (np. raz w roku) w ramach analizy zbiorczej.
- Dla usług indywidualnych i otwartych stosuje się ankiety, rozmowy ewaluacyjne, analizę opinii i raportów trenera/opiekuna.
- W przypadku usług zleconych lub projektowych (np. finansowanych z EFS), stosuje się także narzędzia wymagane przez instytucje nadzorujące (np. ankiety PARP, raporty z realizacji).
- Firma przeprowadza autoanalizę jakości usług obejmującą: kompetencje kadry, organizację, warunki lokalowe i materiały dydaktyczne. Wnioski wdraża jako działania korygujące lub doskonalące.

III. Raportowanie i działania korygujące

- Wyniki kontroli i ewaluacji są regularnie analizowane przez zespół zarządzający firmy.
- Ankiety / raporty z ewaluacji są udostępniane osobom prowadzącym.
- Na podstawie wyników raportów wdrażane są działania korygujące, mające na celu podniesienie jakości oferowanych usług oraz eliminację ewentualnych problemów.
- Działania korygujące są ewidencjonowane i monitorowane pod kątem skuteczności.
- Wyniki z kolejnych cykli kontroli stanowią podstawę do planowania działań doskonalących w ramach systemu jakości firmy.

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