

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

opracowano zgodnie z Standardami Usług Szkoleniowo-Rozwojowych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 2.0

## Informacje o firmie

Biuro doradczo – szkoleniowe APLIKON Marcin Drewnowski rozpoczęło działalność 30.12.2005 roku. Działalność firmy opiera się na dwóch filarach.

Pierwszy to działalność szkoleniowa, gdzie posiadamy wieloletnie doświadczenie w realizacji szkoleń skierowanych do przedsiębiorców i ich pracowników, osób bezrobotnych, niepełnosprawnych, rolników oraz domowników.

Firma specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania zasobami ludzkimi oraz w szeroko rozumianych szkoleniach informatycznych (obsługa komputera, Internetu i programów użytkowych) w tym tych przygotowujących do egzaminu certyfikującego ECDL. Oprócz wymienionej tematyki prowadzimy szkolenia z zakresu opieki nad dziećmi i osobami starszymi, gastronomiczne, kelnerskie, barmańskie, florystyczne, cukiernicze, rękodzielnicze, księgowo, biurowo-administracyjne oraz z zakresu przedsiębiorczości.

Biuro doradczo – szkoleniowe APLIKON Marcin Drewnowski od 2006 roku z powodzeniem realizuje własne projekty szkoleniowe współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich.

Drugi filar działalności firmy APLIKON to kompleksowe usługi doradcze związane z pozyskaniem środków zewnętrznych w tym dotacji unijnych na finansowanie różnego typu przedsięwzięć zarówno projektów twardych jak i miękkich. Usługi doradcze skierowane są do osób prywatnych, rolników, przedsiębiorstw oraz instytucji. Zakres usług obejmuje:

- bezpłatne doradztwo przy doborze odpowiedniego działania, programu finansującego,
- sporządzanie pełnej dokumentacji aplikacyjnej: wniosku, biznes planu i pozostałych załączników zgodnie z wytycznymi dla poszczególnych działań,
- zarządzanie projektem, rozliczenie finansowe i merytoryczne dotacji oraz opracowanie sprawozdań z realizacji projektu,
- stała obsługa informacyjno – administracyjna, w tym pomoc w sprawach spornych z instytucją wdrażającą

Misją firmy jest dostarczanie najwyższej jakości usług szkoleniowych, informacyjnych i doradczych w zakresie zarządzania projektami, rozwoju organizacji oraz zewnętrznego finansowania przedsięwzięć w szczególności ze środków funduszy unijnych.

## **Doświadczenie, certyfikaty itp.**

Realizowane przez nas projekty to:

- a) 1.2.1 POWER 2014-2020 „Oda do młodości”, 01.04.2016 – 30.06.2017, wartość 992 930 zł, projekt skierowany do 62 osób młodych do 29 roku życia biernych zawodowo (tzw. młodzież NEET),
- b) 6.1.1 POKL 2007-2013 „PRACA TO MÓJ CEL”, 01.01.2014 – 28.02.2015, wartość 981 907 zł, projekt skierowany do 90 osób bezrobotnych. Partner: Powiatowy Urząd Pracy w Wysokiem Mazowieckie, partnerzy towarzyszący PUP w Bielsku Podlaskim, PUP w Siemiatyczach oraz PUP w Hajnówce,
- c) 8.1.1 POKL 2007-2013 „Szkolenia drogą do lepszej przyszłości”, 01.05.2014 – 31.05.2015, wartość 271 520 zł, projekt skierowany do 45 mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz 85 ich pracowników,
- d) 8.1.1 POKL 2007-2013 „Nowoczesna firma – wzrost potencjału ZPUH MICHAŁ Krzysztof Targoński”, 01.01.2014 – 30.04.2015, wartość 276 010 zł, projekt skierowany do 44 pracowników firmy MICHAŁ oraz wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania (ERP),
- e) 8.1.1 POKL 2007-2013 „Firma INTER-TECH stawia na rozwój”, 01.05.2014 – 30.04.2015, wartość 240 330 zł, projekt skierowany do 49 pracowników firmy INTER-TECH Piotr Jankowski,
- f) 8.1.2. POKL 2007-2013 „Szkolenia drogą po nowy zawód” 01.10.2012 – 31.03.2014, wartość 914 114 zł, projekt skierowany do 300 rolników i domowników odchodzących z rolnictwa,
- g) 8.1.1 POKL 2007–2013 „Nowe umiejętności motorem wzrostu konkurencyjności”, 01.10.2012 – 30.11.2013, wartość 232 490 zł, projekt skierowany do 2 mikro i 2 małych przedsiębiorstwo oraz ich 46 pracowników,
- h) 8.1.1 POKL 2007–2013 „Pracownik doskonały – rozwój kadr powiatu wysokomazowieckiego, 01.07.2012 – 30.06.2013, wartość 519 280 zł, projekt skierowany do 180 osób pracujących,
- i) 8.1.2. POKL 2007-2013 „Turystyka wiejska sposobem na rozwój”, 01.01.2011 – 30.06.2012, wartość 1 050 666 zł, projekt skierowany do 255 rolników i domowników odchodzących z rolnictwa,
- j) 111 PROW 2007-2013 „Szkolenia w zakresie zastosowania komputera i wybranych programów komputerowych w procesie zarządzania gospodarstwem rolnym”, 01.11.2011 – 31.12.2012, wartość 349 230 zł, projekt skierowany do 810 rolników,
- k) 8.1.2. POKL 2007-2013 „Turystyka wiejska – nowe możliwości rozwoju III”, 01.08.2011 – 30.09.2012, wartość 831 196 zł, projekt skierowany do 300 rolników i domowników odchodzących z rolnictwa,
- l) 8.1.2. POKL 2007-2013 „Turystyka wiejska – nowe możliwości rozwoju II”, 01.01.2010 – 30.06.2011, wartość 973 932 zł, projekt skierowany do 264 rolników i domowników odchodzących z rolnictwa,

- m) 8.1.2. POKL 2007-2013 „Turystyka wiejska – nowe możliwości rozwoju”, 01.07.2008 – 31.12.2009, wartość 1 054 010 zł, projekt skierowany do 250 rolników i domowników,
- n) 7.3 POKL 2007-2013, „Partnerstwo sposobem na rozwój”, 01.06.2008 – 30.09.2008, wartość 43 000 zł, projekt skierowany do 30 lokalnych liderów,
- o) 2.1 ZPORR 2004-2006 „Wykorzystanie komputerowych technik informatycznych szansą na nowoczesną wieś”, 01.10.2006 – 31.08.2007, wartość 270 000 zł, projekt skierowany do 150 rolników i domowników.

Firma Doradczo-Szkoleniowa „APLIKON” posiada:

Akredytację Centrów Egzaminacyjnych ECDL nr PL-CE0161.

Wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych pod numerem ewidencyjnym 2.20/00064/2006 prowadzoną przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku.

Certyfikaty firmy oraz trenera wiodącego jak i referencje od klientów są okazywane na życzenie.

### **Kadra zarządzająca**

Marcin Drewnowski – właściciel firmy, zarządza całą jej działalnością

### **Kadra świadcząca usługi**

Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski zapewnia zatrudnianie do wykonywania usług rozwojowych wykwalifikowaną kadrę, która posiada doświadczenie zawodowe lub wykształcenie adekwatne do świadczonych usług rozwojowych.

W celu potwierdzenia spełniania przez współpracujących trenerów, coachów i doradców wyżej wymienionych warunków posiadamy systematycznie aktualizowane życiorysy zawodowe swoich współpracowników świadczących usługi rozwojowe. Pełna sylwetka osoby współpracującej z Biurem Doradczo-Szkoleniowym „APLIKON” Marcin Drewnowski jest udostępniana na życzenie klientów, wraz z dyplomami, certyfikatami oraz przebiegiem doświadczenia zawodowego.

### **Zakres świadczenia usług**

Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski określa cele i zakres tematyczny świadczonych przez siebie usług zgodnie z wymaganiami zgłoszonymi przez klienta. Są one ustalane drogą wywiadu bezpośredniego z osobą reprezentującą klienta – może być to właściciel, osoba odpowiedzialna za szkolenia, kadry lub inna osoba oddelegowana przez klienta do kontaktu. Ustalenia mogą być podejmowane również w formie rozmów telefonicznych i drogą mailową.

Na życzenie klienta możemy przeprowadzić badanie potrzeb rozwojowych, adekwatne dla jego potrzeb. Może mieć ono formę przeprowadzenia ankiety wśród pracowników, jak i formę wywiadów bezpośrednich. Wybór odpowiedniej metody i technik badania potrzeb rozwojowych zależy od preferencji ze strony klienta.

Poniżej lista metod diagnostycznych rekomendowanych przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych do badania potrzeb:

- Analiza wskaźników
- Analiza dokumentacji prowadzonej działalności
- Ankiety/ kwestionariusze badawcze
- Wywiady ustrukturalizowane
- Grupy fokusowe
- Obserwacje uczestników w miejscu pracy
- Analizę dokumentacji HR firmy (opisy stanowisk pracy, wyniki ocen okresowych, wyniki ocen kompetencji etc.)
- Analiza ścieżek rozwoju kompetencji uczestników usług (lista zrealizowanych dotychczas programów rozwojowych etc.)
- Testy kompetencji
- Development center/ Assessment center
- Badanie kompetencji metodą 360

Zakres tematyczny usługi rozwojowej, który został wskazany przez klienta, może zostać zweryfikowany po uzyskaniu wyników badania potrzeb rozwojowych. Klient otrzyma informację pisemną i/lub ustną o wynikach badania potrzeb rozwojowych. Na tej podstawie we współpracy z klientem sporządzona zostanie nowa propozycja zakresu tematycznego usługi rozwojowej. Podlega ona dalszym ustaleniom do otrzymania zakresu satysfakcjonującego klienta. Cele dla usług rozwojowych formułowane są na trzech poziomach zdobywania kompetencji: wiedzy, umiejętności i postaw. W niektórych przypadkach cele mogą zostać określone jedynie wobec jednej lub dwóch spośród wyżej wymienionych kategorii – w zależności od adekwatności dla danej sytuacji – zakresu tematycznego usługi rozwojowej. Cele dla usług rozwojowych formułowane są w możliwie najbardziej czytelnej formie, w oparciu o wybrane kryteria określone zgodnie z zasadą SMART.

## **Standardy świadczenia usług**

Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski świadczy usługi rozwojowe zgodnie z wymaganiami określonymi przez klienta i/lub niezbędnymi do realizacji usługi, standardami w zakresie dostarczanej usługi oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z:

- 1) Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. 2017, poz. 1632);
- 2) Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe (Dz. U. 2017, poz. 1678).

W prowadzeniu zajęć stosujemy **Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej SUS 2.0** Polskiej Izby Firm Szkoleniowych.

I etap – rozpoznanie potrzeb rozwojowych

Polega na kontakcie z przedstawicielem/ przedstawicielami klienta, która/e przedstawiają ogólne informacje o kliencie np. cele działalności, struktura zatrudnienia, oferowane przez

nego produkty/usługi. Zostają określone luki kompetencyjne, czyli obszary do pracy wśród osób, którym ma być dedykowana dana usługa rozwojowa.

Jeżeli klient nie ma wątpliwości co do zakresu usługi rozwojowej Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski przystępuje do sporządzenia oferty zawierającej informacje o proponowanym programie (temat, data, miejsce, prowadzący, zakres tematyczny, cele) z uwzględnieniem ewentualnych zagadnień dodatkowych.

Ewentualnie, na życzenia klienta realizowane jest badanie potrzeb klienta z wykorzystaniem np. metod diagnostycznych rekomendowanych przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych. Badania prowadzone są wśród potencjalnych uczestników usługi-pracowników klienta i/lub członków tzw. kwintetu szkoleniowego (m.in. właściciel, menedżer ds. HR i/lub szkoleń itp.), którzy określają potrzeby/potencjały/luki kompetencyjne osób, które będą brały udział w usłudze rozwojowej. Po przeprowadzeniu badania potrzeb rozwojowych mogą one ulec częściowej lub całkowitej zmianie w stosunku do pierwotnie akcentowanych potrzeb klienta.

Po przeprowadzeniu diagnozy, we współpracy z przedstawicielem klienta, prezentowany jest ostateczny zakres i tematyka usługi rozwojowej (np. temat szkolenia, program) w formie oferty.

Jeżeli jest to wymagane z klientem podpisywana jest umowa, która precyzyjnie kontraktuje zakres usługi, określa prawa i obowiązki dla obydwu stron.

## II etap – realizacja usługi rozwojowej

W kolejnym etapie dochodzi do realizacji usługi rozwojowej. Działania realizowane przez firmę odbywają się w miejscu i warunkach odpowiednich do celu i formy prowadzenia usługi rozwojowej. Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski nie posiada własnej sali szkoleniowej. W uzgodnieniu z klientem i prowadzącymi zapewnia właściwy lokal (zewnętrzny lub będący w dyspozycji klienta):

- ✓ dopasowany powierzchnią do liczebności grupy;
- ✓ z dostępem do światła dziennego i prawidłowego oświetlenia sztucznego;
- ✓ z wyposażeniem umożliwiającym adekwatną aranżację przestrzeni;
- ✓ spełniający wymagania stosownych przepisów;
- ✓ z dostępnością infrastruktury niezbędnej do realizacji usługi (toalety, gastronomia, noclegi).

Pozostały sprzęt techniczny niezbędny do prowadzenia szkoleń (laptopy, projektory, flipcharty, markery itp.) znajdują się w posiadaniu Biura Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski.

Z prowadzącymi zajęcia zawierane są umowy cywilnoprawne, w których zobowiązują się oni do należytej staranności i rzetelności realizowanych działań.

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w zakresie ustalonym z klientem. Po szkoleniu mają możliwość kontaktu z trenerem, mailowo lub telefonicznie, w celu dodatkowych konsultacji.

Identyfikacja potencjalnych sytuacji problemowych:

- Choroba trenera, który nie może przeprowadzić szkolenia (sytuacja znana co najmniej na 1 dzień przed terminem szkolenia) – Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski dokłada wszelkich starań w zorganizowaniu trenera o podobnych kompetencjach i doświadczeniu na zastępstwo. Jeżeli jest to niemożliwe, wspólnie z przedstawicielem klienta ustalony zostaje nowy termin szkolenia;
- Choroba trenera, który nie może przeprowadzić szkolenia (sytuacja nagła i wiadoma dopiero w dniu odbywania się szkolenia) – Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski wspólnie z przedstawicielem klienta ustala nowy termin szkolenia;
- Brak prądu/ ogrzewania/ wody – trener w zależności od sytuacji pozostaje w kontakcie z odpowiednimi służbami oraz Biurem Doradczo-Szkoleniowym „APLIKON” Marcin Drewnowski oraz przedstawicielem klienta. Celem nadrzędnym pozostaje komfort i bezpieczeństwo uczestników sprzyjające uzyskaniu zakładanych efektów kształcenia. Jeżeli zasady BHP są zachowane i tematyka szkolenia umożliwia jego dalszą realizację, szkolenie jest kontynuowane. Jeżeli jest to niemożliwe, wspólnie z przedstawicielem klienta ustalony zostaje nowy termin szkolenia;
- Awaria sprzętu (komputer, rzutnik, itp.) – jeżeli możliwa jest wymiana uszkodzonego sprzętu na sprawny, trener w porozumieniu z Biurem Doradczo-Szkoleniowym „APLIKON” Marcin Drewnowski lub przedstawicielem klienta, dokonuje takiej wymiany. Jeżeli nie jest to możliwe, szkolenie jest kontynuowane, jeżeli pozwala na to jego tematyka i awaria nie ma wpływu lub ma bardzo nieznaczny wpływ na osiągnięcie zamierzonych efektów kształcenia. Jeżeli jest to niemożliwe, wspólnie z przedstawicielem klienta ustalony zostaje nowy termin szkolenia;
- Szczególne przypadki losowe (np. wypadek komunikacyjny trenera lub grupy uczestników w drodze na szkolenie, zalanie lub pożar pomieszczeń, w których odbywa się szkolenie) – jeżeli skala występującej sytuacji problemowej jest niewielka szkolenie (ok. 1 godziny) może zostać rozpoczęte i – po konsultacji z Biurem Doradczo-Szkoleniowym „APLIKON” Marcin Drewnowski oraz przedstawicielem klienta, a także jego uczestnikami – przedłużone;
- Niedostarczenie cateringu na szkolenie – jeżeli w wyniku zawartej umowy dostarczenie cateringu było po stronie Biura Doradczo-Szkoleniowego „APLIKON” Marcin Drewnowski, trener zgłasza zdarzenie, a Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski dokłada wszelkich starań, aby w jak najszybszym czasie zorganizować catering zastępczy, na przykład sałatki, pizzę lub makaron z restauracji;
- Klient odwołuje szkolenie (na 3 dni przed terminem szkolenia lub wcześniej) – Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski wspólnie z przedstawicielem klienta ustala nowy termin szkolenia.
- Klient odwołuje szkolenie (na później niż 3 dni przed terminem szkolenia lub wcześniej) – Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski ustala, czy zostały poniesione koszty w związku z realizacją szkolenia, a następnie informuje o tym koordynatora szkolenia po stronie Klienta i wspólnie z nim ustala nowy termin szkolenia.

Na zakończenie szkolenia zgodnie z wymogami lub na życzenia klienta może zostać przeprowadzony egzamin potwierdzający zdobytą wiedzę. Egzamin może mieć formę

zewnętrzną lub wewnętrzną. Egzaminów zewnętrznych są realizowane przez niezależny od Biura Doradczo-Szkoleniowego „APLIKON” Marcin Drewnowski uprawniony podmiot. Egzaminów wewnętrznych mogą zostać zrealizowane przez prowadzącego zajęcia lub też w oparciu o zasadę rozdzielności funkcji kształcenia i walidacji (osoba prowadząca zajęcia nie ocenia wyników egzaminu).

W trakcie szkolenia sporządzana jest dokumentacja wymagana Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. 2017, poz. 1632).

### III etap – monitoring i ewaluacja usługi

Jakość usług i zadowolenia usługobiorcy w pierwszej kolejności monitorowana jest poprzez wyniki ankiet ewaluacyjnych. Ankiety każdorazowo wypełniają uczestnicy biorący udział w działaniu rozwojowym (szkolenie, doradztwo) zaraz po przeprowadzonym procesie. Zawarte są w nich informacje zwrotne na temat szkolenia (co się najbardziej podobało, czego zabrakło, które zagadnienia okazały się najbardziej przydatne), kompetencji trenera, poziomu organizacji szkolenia lub doradztwa (ocenia się salę szkoleniową, wyposażenie, catering etc.). Kolejnym krokiem monitorowania jakości usług i zadowolenia usługobiorcy jest kontakt z przedstawicielem klienta. Po przeprowadzonym procesie usługi rozwojowej, Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski kontaktuje się z przedstawicielem klienta w celu uzyskania informacji zwrotnych po szkoleniu. W trakcie rozmowy przekazywane są informacje dotyczące zadowolenia/niezadowolenia uczestników po szkoleniu, ich odczuć i refleksji po powrocie do pracy oraz przydatności szkolenia w czynnościach wykonywanych w pracy.

Jeżeli z jakichś powodów usługa rozwojowa nie spełniła oczekiwań klienta i/lub uczestników, wówczas informację zwrotną od przedstawiciela klienta porównujemy z informacjami uzyskanymi z ankiet ewaluacyjnych (czy i w jakim stopniu są one zbieżne). Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski oraz trener/coach/doradca realizujący usługę rozwojową poddają szczegółowej analizie powstałą sytuację – co takiego sprawiło, że klient jest niezadowolony z zaoferowanej usługi. Po takiej analizie zorganizowane zostaje spotkanie z przedstawicielem klienta oraz trenerem/doradcą/coachem, aby doprecyzować przyczyny niezadowolenia ze zrealizowanej usługi. Jeżeli ze strony klienta pojawiają się obiektywne przesłanki, że wykonana usługa nie została dostarczona w najwyższym standardzie, zostaje uruchomiona procedura reklamacyjna.

Na życzenie klienta Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski może przeprowadzić badania przyrostu wiedzy (pre test i post test), oraz dodatkową ewaluację szkolenia z zastosowaniem takich narzędzi jak wywiad, obserwacja, wywiad grupowy itp. Ewentualnie może zostać przeprowadzony egzamin wewnętrzny lub zewnętrzny.

Po przeprowadzeniu wybranych usług rozwojowych (na życzenie klienta) tworzona jest krótka diagnoza potrzeb i oczekiwań grupy uczestników z wypunktowanymi wskazaniem na przeszłość, jeśli chodzi o rozwój kompetencyjno-zawodowy uczestników.

## **Poufność, ochrona danych osobowych**

Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski zachowuje w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem usługi rozwojowej, obowiązek zachowania poufności dotyczy również pracowników, współpracowników, doradców i innych osób wykonujących usługę.

W zakresie ochrony danych osobowych obowiązuje w firmie Polityka Prywatności, z którą można zapoznać się na stronie <http://www.aplikon.com> w zakładce *Polityka* oraz regulacje wewnętrzne.

## **Procedura reklamacyjna**

Podczas wykonywania usługi rozwojowej jest dokonywany stały nadzór przebiegu szkolenia/doradztwa przez Biuro Doradczo-Szkoleniowe „APLIKON” Marcin Drewnowski. Jeżeli ze strony klienta są obiektywne przesłanki, że wykonana usługa nie została dostarczona zgodnie z oczekiwaniami, zostaje uruchomiona procedura reklamacyjna. Każda sytuacja rozpatrywana jest indywidualnie, dlatego też działania korygujące również są dostosowane do przyczyn, które spowodowały niezadowolenie klienta. Przykładowe działania korygujące:

- Ponowne przeprowadzenie badania potrzeb rozwojowych i opracowanie wyników.
- Ponowne wykonanie usługi rozwojowej.
- Ponowne wykonanie usługi rozwojowej przez innego trenera/coacha/doradcę.