



Ośrodek Szkolenia, Doksztalcania i Doskonalenia Kadr „KURSÓR” sp. z o.o.

numer KRS: 0000943881

ul. Prezydenta Gabriela Narutowicza 62 20-013 Lublin

ZASADY JAKOŚCI I ORGANIZACJI USŁUG ROZWOJOWYCH

Ośrodek Szkolenia, Doksztalcania i Doskonalenia Kadr „KURSÓR” sp. z o.o.

ul. Gabriela Narutowicza 62, 20-013 Lublin

Data zatwierdzenia: 05.01.2022r.....

Zatwierdził: Piotr Wasak – Prezes Zarządu

1. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest określenie ogólnych zasad zapewniania jakości i organizacji usług rozwojowych realizowanych przez Ośrodek Szkolenia, Doksztalcania i Doskonalenia Kadr „KURSÓR” sp. z o.o., zwany dalej „KURSÓR”.

Dokument opisuje podstawowe zasady stosowane przy planowaniu, organizacji, realizacji, dokumentowaniu i doskonaleniu usług szkoleniowych.

2. Zakres stosowania

Zasady mają zastosowanie do usług szkoleniowych realizowanych przez KURSÓR, w szczególności do usług:

- stacjonarnych,
- zdalnych w czasie rzeczywistym,
- finansowanych ze środków prywatnych,
- współfinansowanych ze środków publicznych,
- publikowanych w Bazie Usług Rozwojowych.

3. Zasady ogólne

KURSÓR organizuje usługi rozwojowe z należytą starannością, zgodnie z zakresem usługi, potrzebami uczestników, wymaganiami organizacyjnymi oraz obowiązującymi przepisami i zasadami właściwymi dla danego rodzaju szkolenia.

Przy realizacji usług KURSÓR kieruje się w szczególności:

- rzetelnością organizacyjną,
- aktualnością przekazywanych treści,
- doбором kadry odpowiedniej do tematyki szkolenia,
- praktycznym charakterem zajęć,
- poszanowaniem praw uczestników,
- ochroną danych osobowych,
- dbałością o jakość obsługi uczestników,
- dokumentowaniem przebiegu usług w zakresie wymaganym dla danej usługi.



4. Planowanie usług

Usługi szkoleniowe są planowane z uwzględnieniem celu edukacyjnego, grupy docelowej, programu, efektów uczenia się oraz sposobu ich weryfikacji.

Zakres programu, metody pracy oraz sposób organizacji szkolenia są dostosowywane do tematyki, formy realizacji, liczby godzin oraz charakteru danej usługi.

W przypadku usług publikowanych w BUR zakres informacji o usłudze jest przygotowywany zgodnie z wymaganiami właściwymi dla Karty Usługi.

5. Kadra dydaktyczna

KURSOR zapewnia realizację usług przez osoby posiadające doświadczenie, kwalifikacje lub kompetencje odpowiednie do rodzaju i zakresu prowadzonego szkolenia.

Dobór kadry odbywa się z uwzględnieniem tematyki usługi, wymagań organizacyjnych oraz doświadczenia danej osoby w prowadzeniu zajęć lub pracy w danym obszarze merytorycznym.

Dokumenty potwierdzające współpracę, kwalifikacje lub doświadczenie kadry przechowywane są w zakresie niezbędnym do organizacji i udokumentowania usług.

6. Realizacja usług

Usługi realizowane są zgodnie z przyjętym programem, harmonogramem oraz ustaloną formą organizacyjną.

KURSOR zapewnia uczestnikom informacje organizacyjne niezbędne do udziału w szkoleniu, w tym informacje o terminie, formie szkolenia, sposobie udziału oraz zasadach ukończenia usługi.

W przypadku usług zdalnych uczestnikom przekazywane są dane dostępne umożliwiające udział w zajęciach w czasie rzeczywistym.

7. Monitorowanie jakości

Jakość usług może być monitorowana w szczególności poprzez:

- kontakt z uczestnikami,
- analizę zgłaszanych uwag,
- analizę ocen i opinii,
- analizę reklamacji, jeżeli wystąpią,
- weryfikację dokumentacji szkoleniowej,
- bieżący nadzór organizacyjny nad przebiegiem usługi.

Wnioski z realizacji usług mogą być wykorzystywane do doskonalenia kolejnych szkoleń.



8. Dokumentowanie usług

KURSOR prowadzi dokumentację usług w zakresie adekwatnym do rodzaju szkolenia, formy realizacji oraz wymagań wynikających z przepisów, zasad BUR, operatorów lub podmiotów finansujących.

Dokumentacja może obejmować w szczególności:

- kartę usługi lub opis szkolenia,
- listy obecności lub raporty obecności,
- harmonogram,
- dokumentację walidacji, jeżeli dotyczy,
- dokumentację wydanych zaświadczeń lub certyfikatów,
- korespondencję organizacyjną,
- dokumenty rozliczeniowe,
- inne dokumenty wymagane dla danej usługi.

9. Odpowiedzialność

Za nadzór nad jakością i organizacją usług odpowiada Zarząd KURSOR oraz upoważnieni pracownicy biura w zakresie powierzonych obowiązków.

10. Postanowienia końcowe

Niniejsze zasady mają charakter ogólny i porządkują sposób organizacji usług rozwojowych w KURSOR. Szczegółowe rozwiązania mogą być dostosowywane do rodzaju usługi, wymagań klienta, operatora, projektu lub instytucji finansującej.

Podpis osoby zatwierdzającej:

.....
Piotr Wasak – Prezes Zarządu

PREZES ZARZĄDU

Piotr Wasak