



REGULAMIN USŁUG ROZWOJOWYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ ORGANIZATORA SEMACO Sp.J.

SŁOWNIK POJĘĆ

Organizator szkolenia - Instytucja szkoleniowa, obydwa pojęcia stosowaną są zamiennie.
Podmiot prawny: SEMACO Sp. J. z siedzibą w Krakowie os. Szkolne 19A.

Usługa rozwojowa - definiuje się jako „działanie, dzięki któremu interesariusze osiągają efekty uczenia się, prowadzące do zmian zgodnych z wyznaczonymi celami rozwoju”, w tym: „diagnozę, ustalanie potrzeb i wyznaczanie celów rozwoju, projektowanie i realizację działań wspierających rozwój oraz projektowanie i realizację działań służących wdrożeniu i ewaluacji efektów” . Organizator stosuje w swojej nomenklaturze słowa szkolenie oraz doradztwo które należy rozumieć jako usługę rozwojową.

Szkolenie zamknięte – obejmuje usługę rozwojową poprzedzoną badaniem potrzeb i oczekiwań zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

Szkolenia otwarte - obejmuje usługę rozwojową ukształtowaną na potrzeby i oczekiwania szerokiej grupy odbiorców. Wdrożenie szkolenia otwartego poprzedzone jest badaniem zapotrzebowania na daną tematykę w tym min poprzez analizę ogólnodostępnych raportów, publikacji, badań rynku i innych opracowań.

Umowa na usługę rozwojową – porozumienie określające zakres usług i wzajemne zobowiązania pomiędzy zamawiającym a instytucją szkoleniową . Organizator zazwyczaj nie stosuje umów w szkoleniach otwartych o czasie trwania wynoszącym do 80 godzin.

Usługa doradcza – tj. usługa dedykowana indywidualnemu uczestnikowi poprzez wykwalifikowaną do tego kadre. Realizacja wszystkich prowadzonych przez Organizatora usług doradczych charakteryzuje się analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, kontrakcie, korespondencji, notatce czy też umowie zawierającej co najmniej: informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi, informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných efektów usługi i obszaru ich stosowania . Organizator kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy).

Zaświadczenia - Organizator przyznaje uczestnikom którzy ukończyli szkolenie zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej.



Doradca zawodowy – osoba z kadry Instytucji szkoleniowej która posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego lub ukończyła studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno- -zawodowego – edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego.

Szkoleniowiec – osoba z kadry szkoleniowej która ukończyła min. 160 godzin kursów o programie w zakresie adekwatnym do prowadzonych kursów oraz posiada min. 160 godzin doświadczenia w przeprowadzonych szkoleniach.

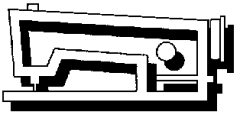
Doradca – osoba z kadry Instytucji szkoleniowej która posiada 120 godzin doświadczenia w doradztwie lub posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym.

Trener – osoba z kadry Instytucji szkoleniowej która spełnia jeden z poniższych warunków

- ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania,
- dysponuje przyznanym przez zewnętrzną Instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej,
- posiada 400 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych,
- posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.

I INFORMACJE OGÓLNE

- Organizatorem usług rozwojowych jest firma SEMACO Sp.J., zwana dalej Organizatorem.
- Oficjalnym serwisem internetowym organizatora jest serwis znajdujący się pod adresem www.inventex.eu
- Sprzedaż szkoleń dokonywana jest za pomocą środków komunikacji elektronicznej - poprzez wypełnienie i przesłanie formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie Organizatora albo w formie tradycyjnej umożliwiającej pisemne zgłoszenie uczestnictwa poprzez przesłanie zgłoszenia na adres korespondencyjny Organizatora albo na udostępniony publicznie adres poczty elektronicznej (skan) albo za pośrednictwem rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Organizatora.
- Organizator może zlecić świadczenie usługi rozwojowej w całości bądź części podwykonawcom z zachowaniem standardów Organizatora.
- Poprzez dokonanie rejestracji na szkolenie, uczestnik akceptuje niniejszy Regulamin stosowany w działalności Organizatora.



6. Osoba podpisująca/ wysyłająca formularz zgłoszeniowy w imieniu Zgłaszającego oświadcza, iż posiada stosowne uprawnienie do działania w imieniu i na rzecz zgłaszającego, w szczególności do zawarcia umowy z Organizatorem.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia ze względu na limitowaną liczbę miejsc o czym poinformuje niezwłocznie podmiot zgłaszający chęć uczestnictwa w szkoleniu.
8. Dane dotyczące dokładnej lokalizacji i godziny szkoleń zostaną wysłane na kilka dni przed szkoleniem na podany w zgłoszeniu adres e-mail do kontaktu lub przekazane ustnie telefonicznie.
9. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania lub zmiany terminu szkolenia najpóźniej na 4 dni przed terminem jego rozpoczęcia, o czym zobowiązuje się poinformować osobę zgłoszoną, telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w zgłoszeniu.
10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie szkolenia w terminie krótszym niż określony w ust. 1 lub każdym dniu trwania szkolenia jeżeli jego przeprowadzenie będzie niemożliwe na skutek działania siły wyższej, w tym jeżeli będą miały miejsce zdarzenia losowe, jak m.in. nagła choroba lub wypadek osoby prowadzącej szkolenie lub inne obiektywne okoliczności, które uniemożliwiają przeprowadzenie szkolenia lub jego kontynuowanie. Postanowienia zdania pierwszego stosuje się także w przypadku, gdy nie zbierze się wystarczająca liczba uczestników szkolenia zapewniająca jego ekonomiczną rentowność.
11. W szczególnie uzasadnionych, nieprzewidzianych, przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany terminu szkolenia w terminie innym niż określony powyżej.
12. Organizator przesyła potwierdzenie organizacji szkolenia na adres poczty elektronicznej podany w formularzu, co jest równoznaczne z wpisaniem na listę uczestników szkolenia.
13. W przypadku wyczerpania się miejsc na dane szkolenia Organizator zastrzega sobie prawo wcześniejszego zamknięcia listy uczestników szkolenia, o czym poinformuje osobę zgłaszającą, proponując jednocześnie inny termin uczestnictwa w szkoleniu.
14. W przypadku przesłania prawidłowo wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszenia w sposób określony w regulaminie i otrzymania potwierdzenia organizacji szkolenia płatność powinna zostać dokonana przelewem na wskazany na fakturze lub proformie numer rachunku bankowego w terminie 7 dni od daty wystawienia dokumentu księgowego. Najpóźniej płatności należy dokonać na dzień przed rozpoczęciem szkolenia.
15. Faktura VAT zostanie wystawiona po przeprowadzonym szkoleniu i przesłana mailem na podany w zgłoszeniu adres e-mail. Zgłaszający wyraża zgodę na otrzymanie faktury VAT bez podpisu odbiorcy. Na życzenie Zgłaszającego może zostać wystawiona faktura papierowa.
16. W przypadku wyczerpania limitu miejsc na szkolenie, odwołania lub przerwania szkolenia, kwota wpłacona na konto Organizatora zostanie zwrócona w terminie 7 dni od planowanej daty szkolenia. W przypadku przerwania szkolenia z przyczyn niezależnych od Organizatora zwrócona będzie kwota proporcjonalna do stopnia niezrealizowania szkolenia.



17. Organizator może ustalić dla danego szkolenia lub grupy szkoleń określone rabaty w ramach organizowanych przez siebie promocji. Z rabatów można skorzystać na zasadach określonych dla danej promocji.
18. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie poprzez przesłanie rezygnacji na adres poczty elektronicznej Organizatora określony w formularzu zgłoszeniowym lub na stronie www Organizatora.
19. W przypadku złożenia rezygnacji na więcej niż 10 dni przed pierwszym dniem szkolenia Organizator nie obciąża uczestnika kosztami organizacji szkolenia, a wpłacone opłaty zwraca na zasadach określonych w regulaminie.
W przypadku złożenia rezygnacji pomiędzy 10. a 5. dniem przed pierwszym dniem szkolenia (łącznie z 5. dniem do godziny 12:00) Organizator obciąży uczestnika kwotą równą 50% opłaty za udział w szkoleniu, chyba, że uczestnik dokona równocześnie zgłoszenia na inny termin tego szkolenia lub innego szkolenia, którego koszt jest nie mniejszy niż koszt szkolenia, z którego uczestnik zrezygnował.
W przypadku złożenia rezygnacji na mniej niż 5 dni przed pierwszym dniem szkolenia (lub po godzinie 12:00 5-go dnia) albo w przypadku nieprzybycia na szkolenie Organizator obciąży uczestnika pełną opłatą za udział w szkoleniu, chyba, że uczestnik dokona równocześnie zgłoszenia na inny termin tego szkolenia lub innego szkolenia, którego koszt jest nie mniejszy niż koszt szkolenia, z którego uczestnik zrezygnował.
20. Brak uczestnictwa w szkoleniu przy jednoczesnym braku rezygnacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty za szkolenie.
21. W miejsce osoby zgłoszonej do udziału w szkoleniu może wziąć udział inna osoba, z tej samej instytucji, wskazana przez Zgłaszającego. Informację z danymi innej osoby (imię i nazwisko) należy wysłać na adres mailowy Organizatora.
22. W przypadku uczestników indywidualnych będących konsumentami, w przypadku rezygnacji złożonej na mniej niż 5 dni (lub po godzinie 12:00 5. dnia) przed szkoleniem lub nieprzybycia na szkolenie, Organizator obciąży ich karą umowną w wysokości 20% ceny szkolenia, stanowiącej równowartość kosztów poniesionych na przygotowanie materiałów szkoleniowych i pomocniczych oraz innych kosztów organizacyjnych. Postanowień zdania drugiego nie stosuje się jeśli uczestnik dokona równocześnie zgłoszenia na inny termin tego szkolenia lub innego szkolenia, którego koszt jest nie mniejszy niż koszt szkolenia, z którego uczestnik zrezygnował.
23. Organizator dokłada wszelkich możliwych starań aby reagować w sposób sprawny na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów
24. Organizator stosuje wewnętrzną procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.



25. Organizator stosuje poniższą procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorcy zgodnie z poniższymi zasadami:
- Reklamację może zgłosić uczestnik szkolenia który ukończył szkolenie do 5 dni od jego zakończenia.
 - Reklamacja nie będzie zasadna jeśli w ocenie większości uczestników szkolenie osiągnęło 60% satysfakcji uczestników.
 - Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni roboczych .
 - reklamacja powinna zawierać elementy:
 - nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;
 - adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego;
 - przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.);
 - uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
 - oczekiwania Zamawiającego wobec Organizatora
 - organizator ustali indywidualnie z uczestnikiem składającym reklamację zasadność reklamacji oraz zadośćuczynienie.

II. STANDARDY

Organizator stosuje poniżej opisane standardy podczas realizacji usług rozwojowych.

- Organizator zapewnia że cele i zakres usług są dostosowane do potrzeb uczestników poszczególnych usług rozwojowych.
- Aby zapewnić wysoką jakość świadczonych usług Organizator kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach, na co uczestnicy wyrażają zgodę, poprzez wysłanie zgłoszenia uczestnictwa.
- Realizacja wszystkich prowadzonych przez Organizatora szkoleń zamkniętych jest poprzedzona badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej: informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia, informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania. Na opisane czynności uczestnicy wyrażają zgodę zgłaszając poprzez zgłoszenie chęci uczestnictwa w usłudze rozwojowej.
- Organizator stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników. Organizator kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach, kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania.
- Organizator systematycznie bada rezultaty realizowanych usług. W celu utrzymania wysokiej jakości świadczonych usług Organizator:
 - stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń uwzględniającą badanie opinii



uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.

- b) udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.
- c) stosuje procedurę oceny rezultatów usługi doradczej w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.
- d) stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia.

III. STOSOWANE MATERIAŁY I TECHNIKI UTRWALANIA WIEDZY

- 1. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.
- 2. Organizator dokłada starań aby na oferowanych szkoleniach wykorzystywane były różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.
- 3. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.
- 4. Organizator określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką.
- 5. Organizator prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się uczestników usług rozwojowych.
- 6. Organizator zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:
 - a) rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia,
 - b) dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,
 - c) spotkania i sesje poszkoleniowe,
 - d) osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrami szkoleniową,
 - e) moderowane przez kadrami szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,
 - f) uzupełniające lekcje e-learningowe,
 - g) dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie się.

Formy wsparcia dostosowane są do rodzaju usługi rozwojowej oraz oczekiwań uczestników i dostępności metod w oparciu o najlepszą wiedzę trenera/ doradcy.

- 7. Organizator umożliwia wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się.
- 8. Organizator oferuje uczestnikom swoich szkoleń min. dwie różne formy wsparcia we wdrażaniu zdobytej wiedzy i umiejętności, w tym m.in.:
 - a) dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,
 - b) spotkania i sesje poszkoleniowe,



- c) osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrami szkoleniową,
 - d) moderowane przez kadrami szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,
 - e) uzupełniające lekcje e-learningowe,
 - f) dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie się.
9. W przypadku usług doradczych Organizator zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.:
- a. indywidualny Plan Rozwoju,
 - b. indywidualny Plan Działania,
 - c. kontakt do osoby świadczącej usługę,
 - d. materiały pomocne w dalszym rozwoju.

IV. KADRA SZKOLENIOWA

1. Organizator dokłada starań aby:
 - a) dysponować kadrami odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług.
 - b) wiedza teoretyczna i praktyczna kadry była odpowiednia do zakresu oraz celów usług.
 - c) kadra posiadała kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług.
 - d) kadra aktywnie uczestniczyła w działaniach rozwojowych i aktualizowała własne kompetencje.
2. Każda z oferowanych przez Organizatora usług jest objęta nadzorem kierownika/opiekuna merytorycznego, czyli osoby zatrudnionej lub stale współpracującej z organizatorem i odpowiedzialnej za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą daną usługę.
 - 2.1. Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki: posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług (szkoleń, doradztwa) lub zrealizowała w tym zakresie odpowiednio 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, szkoleń, mentoringu, oraz dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe, specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.
3. Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie czy też kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.
4. Organizator dokłada starań aby ponad połowa członków kadry szkoleniowej dysponowała wykształceniem i doświadczeniem na poziomie eksperckim, tj. w obrębie dziedziny, której dotyczą świadczone usługi, spełnia łącznie trzy z wymienionych poniżej kryteriów: min. 5-letnie doświadczenie zawodowe (w tym doświadczenie związane z nauczaniem lub doradztwem), min. 500 godzin zrealizowanych szkoleń, udokumentowane, zaawansowane wykształcenie (np. specjalistyczne kursy lub studia podyplomowe, tytuł naukowy, właściwe dla dziedziny certyfikaty i



uprawnienia), dorobek w tworzeniu autorskich rozwiązań i treści lub kierowaniu pracami merytorycznymi (np. publikacje, badania, autorstwo dokumentów strategicznych, doradztwo dla organizacji, kierownictwo merytoryczne projektów).

5. Organizator zapewnia że każda z osób należących do kadry spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - a) ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania, dysponuje przyznanym przez zewnętrzną Instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej,
 - b) posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych,
 - c) posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.
6. Organizator zapewnia że ponad połowa członków kadry szkoleniowej posiada certyfikaty potwierdzające kompetencje w zakresie kształcenia dorosłych, uzyskane w procesie spełniającym następujące kryteria: różnorodne metody oceny pozwalające na wieloaspektową diagnozę kompetencji, niezależność instytucji przyznającej certyfikat od instytucji zatrudniającej certyfikowaną osobę.
7. Organizator zapewnia że każdy z członków kadry bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16 godzin, w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe.
8. Organizator zapewnia, że kadra doradcza aktywnie uczestniczy w różnych formach „networkingu” i wymiany doświadczeń w sposób adekwatny do jej potencjału i specyfiki branży (np. wystąpienia na forach, członkostwo w stowarzyszeniach, prowadzenie bloga, publikowanie artykułów, popularyzacja poprzez media, udział w programach w zakresie odpowiedzialności społecznej).

V. INFRASTRUKTURA I ORGANIZACJA USŁUG ROZWOJOWYCH

1. Organizator organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej. Szczególnie zwraca uwagę na utrzymanie poniższych standardów.
 - 1.1 Oferowane przez Organizatora szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:
 - a) powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego oraz komfortowa temperatura powietrza,
 - c) brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
 - d) utrzymanie w czystości,
 - e) dostęp do zaplecza sanitarnego,



f) umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.

1.2. Oferowane przez Organizatora szkolenia są zorganizowane w miejscach zapewniających uczestnikom:

- a) napoje i poczęstunek w trakcie przerw,
- b) znajdującą się poza salą szkoleniową przestrzeń do odpoczynku w trakcie przerw,
- c) dostęp do Internetu i urządzeń biurowych (np. kserokopiarka, drukarka).

1.3. Usługi doradcze realizowane są w miejscu które jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy, gdy jest to potrzebne, na zachowanie poufności rozmowy „w cztery oczy”.

1.4. W przypadku usługi grupowej pomieszczenie, w których organizowana jest usługa, spełnia poniższe warunki:

- a) powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
- b) komfortowa temperatura powietrza,
- c) brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
- e) utrzymanie w czystości,
- f) dostęp do zaplecza sanitarnego,
- g) umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.

2. Organizator planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej, w szczególności zapewnia poniższe standardy.

2.1 Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez Organizatora spełniają następujące wymagania:

- a) czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
- b) czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia,
- c) w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,
- d) w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

2.2. Harmonogram usług doradczych realizowany jest zgodnie z poniższymi elementami:

- a) czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod.
- b) jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 min.

3. Organizator zapewnia że podczas świadczonych usług rozwojowych dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi i materiałami wspierającymi realizację usługi, w szczególności:

Oferowane przez Organizatora usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym: plotera, tablicy do fotodigitalizacji, komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, Internetu, papieru i przyborów do pisania dla uczestników,



innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).

4. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.

VI. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG ROZWOJOWYCH

1. Na stronie internetowej Organizatora www.inventex.eu i/lub w materiałach promocyjnych znajdują się informacje o koncepcji działania, m.in. misja, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.
2. Na stronie internetowej Organizatora www.inventex.eu i/lub w bieżących materiałach promocyjnych znajduje się aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: efekty uczenia, wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników, czas trwania i formę kształcenia, zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi.
3. Na stronie internetowej Organizatora www.inventex.eu publikuje się aktualną informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług, a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach.
4. Organizator stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług poprzez poniższe elementy.
 - 4.1 Organizator w celu zapewnienia wysokiej jakości usług prowadzi wewnętrzną ocenę kadry w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki realizowanych usług, a w przypadku usług mających cele edukacyjne/rozwojowe kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób. Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.
 - 4.2 Organizator wdrożył wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń i oceny rezultatów pozostałych usług w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.
 - 4.3 Organizator prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia, rejestrując co najmniej: program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć), listę lub listy obecności, protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony, zaświadczenia wydane uczestnikom.
 - 4.4 Organizator upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usług poprzez podawanie do publicznej wiadomości np. na własnej stronie internetowej rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych usług.