

## KSIĘGA STANDARDÓW USŁUG SZKOLENIOWYCH

### LINGUA JUSTYNA CYGAN

#### §1 Zarządzanie jakością usług szkoleniowych

1. Celem niniejszej polityki zarządzania jakością jest zapewnienie najwyższej jakości i ciągłego doskonalenia usług szkoleniowych, warsztatu pracy lektorów.
2. Niniejsza polityka obejmuje wszystkie aspekty mające wpływ na jakość usługi szkoleniowej tj. proces organizacji i realizacji usługi szkoleniowej, system doboru i oceny kadry, ocenę efektów kształcenia, wykorzystanie wniosków z ewaluacji w podnoszeniu jakości usług oraz kwestie dotyczące ewentualnych reklamacji.
3. Przyjęta polityka zarządzania jakością usług szkoleniowych zapewnia spójną koncepcję działania wewnątrz organizacji zgodnie z podziałem odpowiedzialności i kompetencji poszczególnych pracowników; zawiera mechanizmy ułatwiające komunikację pomiędzy pracownikami i systemowe rozwiązania zapewniające wysoką jakość usług szkoleniowych.
4. Lingua na bieżąco informuje Klientów o stosowanych tzw. dobrych praktykach, w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług szkoleniowych.

#### §2 Standardy realizacji usługi szkoleniowej

1. Realizacja wszystkich szkoleń zamkniętych poprzedzona jest analizą potrzeb szkoleniowych, której wyniki są opisane każdorazowo w postaci notatki zawierającej:
  - informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji,
  - informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.
2. Szkolenia organizowane są w wynajętych salach lub w siedzibie Klienta (na jego życzenie). Sala szkoleniowa każdorazowo dostosowana jest do liczby uczestników, ogrzewana i klimatyzowana (w zależności od warunków atmosferycznych), posiada dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego oraz wyposażona jest w różnorodne materiały dydaktyczne i specjalistyczne pomoce niezbędne do realizacji usługi szkoleniowej.
3. Lingua w trakcie realizacji usługi szkoleniowej prowadzi stały nadzór metodyczny i organizacyjny nad prawidłowością procesu kształcenia, włącznie z prowadzeniem stosownej dokumentacji, która obejmuje w szczególności:
  - program szkolenia opisujący zakres merytoryczny szkolenia, ramy czasowe, cele i korzyści dla uczestnika, charakterystykę grupy docelowej, formy pracy,
  - listy obecności uczestników,
  - protokół z egzaminu (o ile taki został przewidziany)

- lista osób, którym zostały wydane dokumenty potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu i/lub uzyskane certyfikaty,
  - inne dokumenty wymagane przez klienta
4. W przypadku wszystkich szkoleń zamkniętych realizacja usługi szkoleniowej poprzedzona jest zawarciem umowy szkoleniowej z podmiotem Zamawiającym szkolenie. Umowa określa zakres usługi szkoleniowej oraz prawa i obowiązki każdej ze Stron.
5. Przed rozpoczęciem szkoleń otwartych przeprowadzany jest wywiad (telefoniczny/lub za pomocą platformy do videokonferencji) z min. 50% uczestników szkolenia. Wywiad ten ma na celu zidentyfikowanie obszarów problemowych oraz doprecyzowanie potrzeb i oczekiwań uczestników szkolenia.
6. Usługi szkoleniowe świadczone przez Lingua realizowane są zgodnie z przyjętą procedurą, rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.
7. Każde szkolenie posiada kierownika merytorycznego, który odpowiada za prawidłową realizację procesu kształcenia.
8. Funkcję kierownika merytorycznego pełni osoba, który legitymuje się wykształceniem wyższym z zakresu filologii nauczanego języka lub lingwistyki stosowanej, ukończonym kursem metodycznym nauczania języków obcych i posiada min. 5 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanego szkolenia i zrealizowała min. 500 godzin zajęć w obszarze merytorycznym szkolenia.
9. Lektor prowadzący szkolenie posiada przynajmniej 2 letnie doświadczenie w uczeniu języka obcego (min.60 godzin rocznie) i dyplom wyższej uczelni z zakresu filologii nauczanego języka lub lingwistyki stosowanej,
10. Oferowane przez instytucję szkoleniową usługi odbywają się w określonych przedziałach czasowych, mianowicie:
- czas trwania jednego modułu szkoleniowego nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
  - czas trwania szkolenia w jednym dniu, łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych,
  - w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy trwające 15 min. (na każde dwie godziny zegarowe),
  - w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.
11. Dopuszcza się możliwość realizacji usługi szkoleniowej w innym harmonogramie godzin niespełniającym warunków, o których mowa powyżej, jeżeli zaistniała uzasadniona konieczność wynikająca z założonych efektów kształcenia i metod nauczania.

12. W przypadku szkoleń tematycznych uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.

13. Materiały szkoleniowe przygotowywane są zgodnie z przepisami dot. ochrony praw autorskich.

14. Po szkoleniu uczestnicy otrzymują dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, które pomagają lepiej opanować materiał ze szkolenia, stymulują myślenie i inspirują do ich stosowania.

### §3 Zasady rekrutacji słuchacza

1. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu otwartym jest przesłanie przez osobę informacji o chęci uczestnictwa w szkoleniu. Dopuszcza się przesyłanie zgłoszeń zarówno w formie elektronicznej lub ustnej. Następnie przeprowadza się analizę potrzeb kursanta i testy poziomujące.

2. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu jest równoznaczne z akceptacją przez Zamawiającego szkolenie, warunków wynikających ze zgłoszenia oraz postanowień niniejszego dokumentu.

3. O wpisaniu na listę uczestników szkolenia decyduje kolejność zgłoszeń, oraz dokonanie opłaty za szkolenie. Lingua zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia, jeżeli lista uczestników w danym terminie szkolenia będzie już zamknięta oraz w przypadku nie zgłoszenia się minimalnej liczby osób.

4. Nie później niż 7 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia szkolenia uczestnik otrzymuje szczegółową informację o miejscu i harmonogramie szkolenia.

5. W przypadku niewystarczającej liczby uczestników Lingua może podjąć decyzję o odwołaniu szkolenia, ale nie później niż na 7 dni roboczych przed planowanym terminem szkolenia.

6. W przypadku odwołania szkolenia zgodnie z pkt. 5 uczestnik otrzymuje informację o odwołaniu szkolenia drogą telefoniczną i elektroniczną. Odwołanie szkolenia skutkuje zwrotem wniesionej przez uczestnika opłaty. Kwoty te za zgodą uczestnika mogą zostać zaliczone na poczet jego uczestnictwa w takim samym szkoleniu w innym terminie lub w innej usłudze rozwojowej świadczonej przez instytucję szkoleniową.

7. Uczestnik ma prawo do rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na 14 dni przed planowanym terminem szkolenia. Rezygnacja uczestnika ze szkolenia ww. terminie nie pociąga za sobą żadnych obciążeń finansowych, pod warunkiem przesłania formalnej rezygnacji z udziału w szkoleniu lub pocztą elektroniczną. Istnieje również możliwość zmiany zgłoszonego uczestnika szkolenia.

8. W przypadku szkoleń zamkniętych proces rekrutacji uczestników jest zgodny z zapisami wynikającymi z odrębnej umowy zawartej z klientem.

## § 3 Kadra dydaktyczna

1. Każda z osób należących do kadry dydaktycznej firmy Lingua posiada wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do zakresu merytorycznego prowadzonych szkoleń i spełnia co najmniej jeden z poniższych warunków:

- studia wyższe na kierunku filologia w specjalności danego języka obcego lub lingwistyki stosowanej w zakresie danego języka obcego oraz przygotowanie pedagogiczne
- studia wyższe w kraju, w którym językiem urzędowym jest dany język obcy oraz przygotowanie pedagogiczne
- dyplom ukończenia kolegium w zakresie nauczanego języka lub dyplom wyższej uczelni w zakresie filologii języków obcych i egzamin potwierdzający znajomość nauczanego języka na poziomie C2 lub dyplom wyższej uczelni i egzamin potwierdzający znajomość nauczanego języka na poziomie C2 oraz kurs metodyczny nauczania języków obcych - min. 80 godzin kursu

2. Lektorzy wchodzący w skład kadry dydaktycznej Lingua biorą udział w co najmniej dwóch szkoleniach w ciągu roku zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji (min. 6h)

3. Kompetencje lektorów realizujących proces kształcenia podlegają stałemu monitorowaniu i obejmują:

- analizę ocen zawartych w ankietach ewaluacyjnych studentów,
- wyniki przeprowadzonej hospitacji,
- aktywność zawodowa lektora.

4. Instytucja szkoleniowa udostępnia aktualną informację o kadrze szkoleniowej, w szczególności jej kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.

5. W procesie szkoleniowym trenerzy stosują różnorodne metody kształcenia, angażujące uczestników, dostosowane do ich indywidualnych predyspozycji, oczekiwań i specyfiki prowadzonych zajęć.

6. Zajęcia prowadzone są z naciskiem na praktyczną znajomość języka obcego i mają na celu doskonalenie wszystkich umiejętności językowych produktywnych (mówienie i pisanie) i receptywnych (słuchanie, czytanie).

## § 4 Dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje i udział w szkoleniu

1. Warunkiem ukończenia każdego szkolenia jest min. 90% obecności uczestnika na szkoleniu i zdanie egzaminu ustnego i pisemnego na poziomie 60%.

2. Uczestnicy, którzy ukończyli szkolenie otrzymują zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu.
3. Dokumenty potwierdzające udział w szkoleniu i uzyskane kompetencje wydawane są uczestnikom w formie papierowej, a ich kopie pozostają w dokumentacji szkolenia.
4. W przypadku szkoleń zamkniętych dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje są uregulowane zapisami zawartymi w odrębnej umowie zawartej z klientem.

## **§ 5 Ewaluacja procesu kształcenia**

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług szkoleniowych Lingua systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń.
2. Zgodnie z wewnętrzną procedurą ewaluacji szkoleń, ocena efektów uczenia się prowadzona jest z wykorzystaniem metod dopasowanych do zakresu szkolenia i oczekiwań Klienta.
3. W przypadku szkoleń zamkniętych ewaluacja przeprowadzana jest zgodnie z zapisami umownymi.
4. Po każdym szkoleniu odbywa się również badanie opinii uczestników na temat szkolenia. Badanie przeprowadzane jest za pomocą ankiety ewaluacyjnej.
5. Na bazie ankiety oceniany jest zarówno poziom merytoryczny szkolenia, przydatność w pracy zawodowej, umiejętności i wiedza trenera jak i organizacja szkolenia.
6. Wyniki ewaluacji są podsumowywane w formie raportu i udostępniane kadrze prowadzącej szkolenie oraz osobom odpowiedzialnym za organizację szkoleń oraz Klientowi (na życzenie), a także poddawane analizie w celu doskonalenia jakości świadczonych usług szkoleniowych.

## **§ 7 Reklamacja usługi szkoleniowej**

1. Prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Uczestnikowi szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub Klientowi (w przypadku szkoleń zamkniętych).
2. Reklamacja może dotyczyć kwestii merytorycznych i/lub organizacyjnych.
3. Reklamacja odbywa się zgodnie z procedurą reklamacji przyjętą w Lingua.
4. Każda reklamacja podlega rejestracji i służy do oceny działania firmy Lingua.

## **§ 8 Postępowanie w przypadku nieprzewidzianych trudności**

1. W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np. nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji, podejmowane są działania zgodne z przyjętą procedurą dotyczącą postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności.

## § 9 Informacja o oferowanych usługach

1. Lingua publikuje na stronie internetowej [www.linguacentrum.pl](http://www.linguacentrum.pl) oraz na platformie [www.facebook.pl](http://www.facebook.pl) i [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com) lub w materiałach promocyjnych informacje m.in. o obszarach swojego działania, tematach szkoleń, metodach kształcenia, a także aktualny katalog oferowanych szkoleń.
2. Specyfikacja szczegółowa oferowanego szkolenia jest przygotowywana po jego zamówieniu i obejmuje:
  - tytuł szkolenia,
  - informację do kogo adresowane jest szkolenie
  - ilość godzin szkolenia
  - założone do osiągnięcia efekty uczenia,
  - program szkolenia.
3. Lingua na bieżąco aktualizuje ofertę szkoleniową, w zależności od zmian w programach i standardach kształcenia, jak również od zmieniających się potrzeb odbiorców szkoleń i potrzeb rynku.

## § 10 Kontakt z Kierownikiem Merytorycznym/Właścicielem szkoły Lingua

Kontakt z Kierownikiem Merytorycznym/Właścicielem szkoły Lingua jest możliwy od poniedziałku do piątku w godz.8.00-20.00

-mailowo: [kontakt@linguacentrum.pl](mailto:kontakt@linguacentrum.pl) lub [justyna.cygan@linguacentrum.pl](mailto:justyna.cygan@linguacentrum.pl)

-poprzez formularz na stronie [www.linguacentrum.pl](http://www.linguacentrum.pl)

-telefonicznie: +48 509135504

-osobiście-po wcześniejszym ustaleniu godziny i miejsca spotkania