

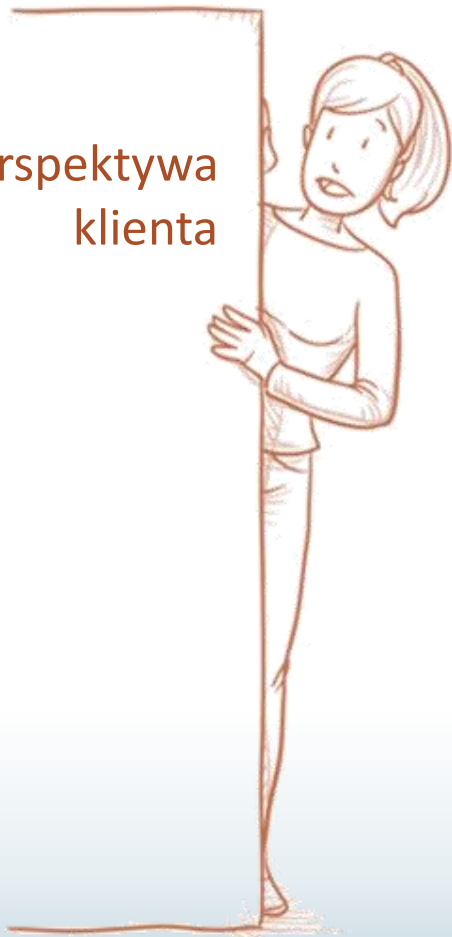
KONGRES EDUKACJI POZAFORMALNEJ

Przemek Kędzia

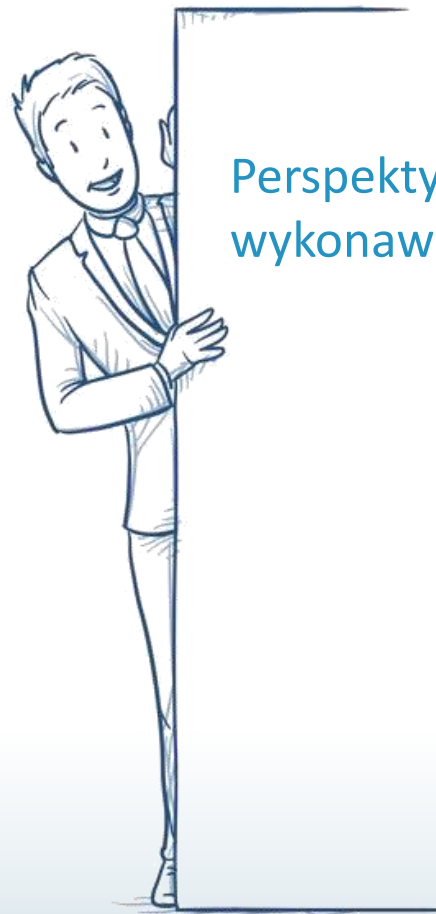


Dwie perspektywy dla tej prezentacji

Perspektywa
klienta



Perspektywa
wykonawcy



Jak wybrać dostawcę usług?



Zapytaj znajomych



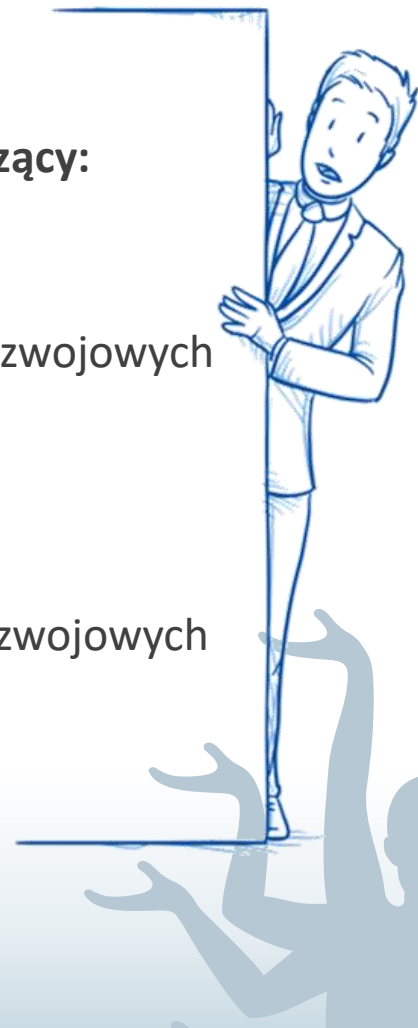
Jak wybrać najlepszą usługę szkoleniowo - rozwojową?

Czego szukam?

1. Wiarygodności firmy
2. Bycia zrozumianym
3. Ludzi i ich kompetencji
4. Doskonałości organizacyjnej

SUS 2.0 to standard dotyczący:

- ➡ 1. Firmy
- ➡ 2. Usług szkoleniowo – rozwojowych
- ➡ 3. Kompetencji kadry
- ➡ 4. Organizacji i logistyki usług szkoleniowo – rozwojowych



Kryterium nr 1 - wiarygodność



Kryterium nr 1
Czy firma jest wiarygodna?



Kryterium nr 1
Czy jestem wiarygodny?



Kryterium nr 1 – czy firma jest wiarygodna?

Czego szukam?

- ✓ Otwartości
- ✓ Przejrzystości
- ✓ Zasobów i potencjału
- ✓ Dowodów z przeszłości
- ✓ Kompletności informacji
- ✓ Zgodności formalnej
- ✓ Zakresu usług – specjalizacji
- ✓ Spójności przekazu
- ✓ Dzielenia się wiedzą
- ✓ Sprawności organizacyjnej
- ✓ Czegoś extra (wyróżnika)



Kryterium nr 1 – czy firma jest wiarygodna?

Jak to zrobić?

- ✓ Strona www
- ✓ Media społecznościowe
- ✓ Kontakt mailowy – szybkość, jakość
- ✓ Rozmowa telefoniczna
- ✓ Oferta generalna – jakość dokumentu



Karta oceny firmy szkoleniowej

Cecha		Ocena				
		1	2	3	4	5
I. Wiarygodność						
1.	Otwartość					
2.	Przejrzystość					
3.	Zasoby i potencjał					
4.	Dowody z przeszłości					
5.	Kompletność informacji					
6.	Zgodność formalna					
7.	Zakresu usług – specjalizacja					
8.	Spójność przekazu					
9.	Dzielenie się wiedzą					
10.	Sprawność organizacyjna					
11.	Coś extra (wyróżnik)					

Jak to zrobić?

- ✓ Strona www
- ✓ Media społecznościowe
- ✓ Kontakt mailowy – szybkość, jakość
- ✓ Rozmowa telefoniczna
- ✓ Oferta generalna – jakość dokumentu



Kryterium nr 1

Czy jestem wiarygodny?



Czy jestem wiarygodny?

Filar I – SUS 2.0
standard dotyczący firmy



Czy jestem wiarygodny?



1.1 Firma prowadzi działalność **zgodną z danymi rejestrowymi**, definiuje cele, zakres swojej działalności i obszary specjalizacji.

1.2 Firma **rzetelnie informuje** o swojej działalności i oferowanych usługach umożliwiając klientom właściwą identyfikację firmy i jej usług oraz dokonanie wyboru co do zakresu współpracy.



Czy jestem wiarygodny?



Informacje dostępne o firmie pozwalają na identyfikację:

- Specjalizacji działalności firmy
- Zakresu merytorycznego prowadzonych usług
- Grup docelowych - do jakich klientów są kierowane usługi
- Osób zarządzających, reprezentujących podmiot
- Osób odpowiadających merytorycznie za oferowane usługi
- Doświadczeń firmy
- Doświadczeń osób realizujących usługi
- Certyfikatów i kwalifikacji oferowanych klientom



Czy jestem wiarygodny?



1.3 Firma komunikuje / **udostępnia** klientom **informacje o osobach** realizujących usługi (prowadzących) umożliwiając ich właściwą identyfikację oraz dokonanie wyboru co do zakresu współpracy.

1.4 Firma stosuje rozwiązania i praktyki zapewniające wysoką jakość świadczonych usług, **upowszechnia wiedzę** o realizowaniu dobrych praktyk w zapewnianiu jakości działań szkoleniowo-rozwojowych. Podaje informacje o spełnianiu przez siebie określonych standardów i norm jakości.

1.5 Firma stosuje praktyki pozwalające na **implementację** wniosków z **wyników ewaluacji** w kolejnych projektach szkoleniowo-rozwojowych.



Czy jestem wiarygodny?



1.7 Firma oferuje usługi zgodnie z obowiązującymi normami prawnymi i **etycznymi**, a zwłaszcza:

- przepisami dotyczącymi **praw autorskich** i ochrony danych osobowych
- **przepisami** dotyczącymi realizacji kursów, szkoleń i innych działań rozwojowych wymagających posiadania odpowiednich uprawnień i certyfikatów



Kryterium nr 2 - zrozumienie



Kryterium nr 2
Czy czuję się zrozumiany?

Kryterium nr 2
Czy potrafię zrozumieć klienta?



Kryterium nr 2 – czy czuję się zrozumiany?

Czego szukam?

1. Czy mam poczucie, że zostałem uważnie wysłuchany?
2. Czy mam poczucie, że firma (jej przedstawiciel) rozumie mój problem?*
3. Czy mam poczucie, że firma rozumie moich pracowników (uczestników) i specyfikę ich pracy?*
4. Czy mam poczucie, że firma nawiąże nić porozumienia z moimi pracownikami (pracownicy magazynu vs profesor Uniwersytetu Ekonomicznego)?
5. Czy wiem, jak ja mogę pomóc firmie pomagać mi?*



Kryterium nr 2 – czy czuję się zrozumiany?

Jak to robię?

1. Czy firma zdefiniowała problem szkoleniowy i cele szkolenia na piśmie (oferta, koncepcja)?
2. Czy firma zaproponowała program szkolenia i koncepcję szkolenia, które wspierają te cele?
3. Czy firma zaproponowała sposób ewaluacji szkolenia, w sposób spójny z celami?
4. Czy firma zaproponowała inne działania wspierające realizację celów?



Karta oceny firmy szkoleniowej

Cecha		Ocena				
		1	2	3	4	5
II. Zrozumienie						
1.	Czy mam poczucie, że zostałem uważnie wysłuchany?					
2.	Czy mam poczucie, że firma wie, co może zrobić, aby pomóc mi rozwiązać problem (jakich efektów szkolenia się spodziewamy)?					
3.	Czy mam poczucie, że firma wie jak przeprowadzić proces (robi to z własnej inicjatywy, ale bez przesadnej rutyny)?					
4.	Czy mam poczucie, że firma rozumie moich pracowników (uczestników) i specyfikę ich pracy?					
5.	Czy mam poczucie, że firma nawiąże nić porozumienia z moimi pracownikami (pracownicy magazynu vs profesor prawa)?					
6.	Czy mam poczucie, że firma (jej przedstawiciel) rozumie mój problem?					
7.	Czy wiem, jak ja mogę pomóc firmie pomagać mi?					

Jak to zrobić

- ✓ Czy firma zdefiniowała problem szkoleniowy i cele szkolenia na piśmie (oferta, koncepcja)
- ✓ Czy firma zaproponowała program szkolenia i koncepcję szkolenia, które wspierają te cele
- ✓ Czy firma zaproponowała sposób ewaluacji szkolenia, w sposób spójny z celami
- ✓ Czy firma zaproponowała inne działania wspierające realizację celów, nawet jeżeli są one niestandardowe



Kryterium nr 2

Czy potrafię zrozumieć klienta?



Czy potrafię zrozumieć klienta?

Filar II – SUS 2.0

standard dotyczący usług szkoleniowo
rozwojowych



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Badanie
potrzeb



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.1 Firma opiera swoje działania na **wynikach badań potrzeb** szkoleniowo rozwojowych Klienta lub bada samodzielnie jego potrzeby w oparciu o własne, autorskie metody diagnostyczne lub metody rekomendowane przez PIFS.



Czy potrafię zrozumieć klienta?



- Analiza wskaźników
- Analiza dokumentacji prowadzonej działalności
- Ankiety/ kwestionariusze badawcze
- **Wywiady ustrukturalizowane***
- Grupy fokusowe
- Obserwacje uczestników w miejscu pracy
- Analizy 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 metoda 360



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.2 Firma na podstawie wyników badania potrzeb rozwojowych, ustala z Klientem **cele szczegółowe*** w zakresie uczenia się i rozwoju (na poziomie wiedzy, umiejętności i postaw/kompetencji społecznych) oraz w zakresie innych **celów**: organizacji, grupowych, indywidualnych, które zdefiniowane są w sposób mierzalny. Cele szczegółowe definiuje w zależności od realizowanego tematu i typu usługi oraz swojej metodyki pracy i posiadanych kompetencji.



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Opracowanie
programu



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.3 Firma opracowuje **indywidualny program szkoleniowo-rozwojowy** adekwatnie do ustalonych z klientem **potrzeb i celów***.



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Zaplanowanie i
realizacja ewaluacji



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.4 Firma każdorazowo planuje i uzgadnia z klientem ewaluację projektu szkoleniowo* - rozwojowego w odniesieniu do ustalonych celów szczegółowych. Dobiera i uzasadnia metody pomiaru efektów działań adekwatnie do założonych celów usługi na poziomie efektów uczenia się i innych założonych rezultatów.



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Narzędzia rekomendowane przez PIFS

ankieta oceny szkolenia/ usługi szkoleniowo-rozwojowe

testy kompetencji realizowane w formie pre i post

zadania i przeglądy w trakcie realizacji usługi

badania kompetencji metoda 360

development center/assessment center

wywiady realizowane po zakończeniu usługi

badania odroczone realizowane po 3i/lub 6 miesiącach od zakończenia

usługi (w formie ankiety lub wywiadu) lub inny udokumentowany sposób pozyskania informacji zwrotnej od uczestników bezpośrednio po zakończeniu szkolenia/usługi szkoleniowo-rozwojowej

analiza wskaźników

Czy potrafię zrozumieć klienta?



Przygotowanie
Uczestników



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.6 Firma **przygotowuje uczestnika*** usługi adekwatnie do celów szkoleniowo - rozwojowych w uzgodnionym z Klientem zakresie.



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Realizacja
usługi



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.7 Firma realizuje cele szczegółowe usługi szkoleniowo-rozwojowej poprzez **dostosowanie form i metod pracy oraz treści do tych celów***.



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Działanie
wspomagające



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.8 Odnosząc się do ustalonych celów szczegółowych, firma ustala z klientem i realizuje **działania wspomagające*** uzyskanie i utrwalenie przyjętych rezultatów



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Lista rekomendowanych przez PIFS działań:

- działania typu: follow up
- zadania wdrożeniowe
- dodatkowe konsultacje (telefoniczne lub e-mailowe) uzupełniające i utrwalające szkolenia e-learningowe
- dostęp do dodatkowych źródeł wiedzy



Czy potrafię zrozumieć klienta?



Rozliczenie i
raportowanie usługi



Czy potrafię zrozumieć klienta?



2.9 Firma każdorazowo podsumowuje działania* szkoleniowo-rozwojowe i komunikuje Klientowi stopień realizacji ustalonych celów szczegółowych wg uzgodnionych wcześniej zasad.



Czy potrafię zrozumieć klienta?

Badanie
potrzeb

Opracowanie
programu

Zaplanowanie i
realizacja
ewaluacji

Przygotowanie
Uczestników

Realizacja
usługi

Działanie
wspomagające

Rozliczenie
i raportowanie
usługi

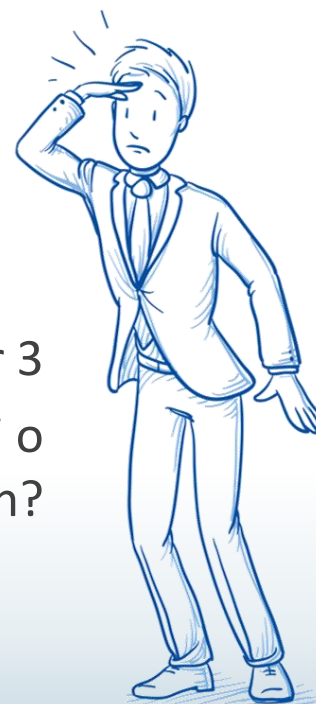


Kryterium nr 3 – ludzie i ich kompetencje



Kryterium nr 3

Czy ufam tym ludziom i ich kompetencjom?



Kryterium nr 3

Czy mam właściwych ludzi o odpowiednich kompetencjach?

Kryterium nr 3 - czy ufam tym ludziom i ich kompetencjom

Czego szukam?

1. Czy historia wskazuje na kompetencje trenerów?
2. Czy ma mam pełny dostęp do informacji o trenerach?
3. Czy trenerzy pasują do uczestników?
4. Czy mam poczucie, że trenerzy rozumieją firmę i uczestników?*



Kryterium nr 3 - czy ufam tym ludziom i ich kompetencjom

Jak to zrobię?

1. CV / BIO
2. Opinie w Internecie
3. Youtube i inne media społecznościowe
4. Inne aktywności, np. książki itp



Karta oceny firmy szkoleniowej

Cecha	Ocena				
	1	2	3	4	5
III. Ludzie i ich kompetencje					
1. Czy historia wskazuje na kompetencje trenerów?					
2. Czy ma mam pełny dostęp do informacji o trenerach?					
3. Czy trenerzy pasują do uczestników?					
4. Czy mam poczucie, że trenerzy rozumieją firmę i uczestników?					

Jak to zrobić

- ✓ CV / BIO
- ✓ Opinie w Internecie
- ✓ Youtube i inne media społecznościowe
- ✓ Inne aktywności, np. książki itp.



Czy ufam tym ludziom i ich kompetencjom?

Filar III – SUS 2.0 - standard dotyczący kompetencji kadry



Kryterium nr 3 - czy mam właściwych ludzi o odpowiednich kompetencjach



Cel: maksymalizacja **dopasowania** kompetencji kadry do oczekiwań Klientów i celów realizowanej usługi



Kryterium nr 3 - czy mam właściwych ludzi o odpowiednich kompetencjach



3.1 Firma zapewnia **adekwatnie do celów i tematyki**, kadre do przygotowania, realizacji i ewaluacji projektu szkoleniowo-rozwojowego odpowiednią pod względem: kompetencji i kwalifikacji do prowadzenia działań szkoleniowo – rozwojowych.

Opis kadry pozwala dokonać ocenę adekwatności doboru prowadzącego oraz **na świadomy wybór prowadzącego przez klienta.**



Kryterium nr 3 - czy mam właściwych ludzi o odpowiednich kompetencjach



Opis kadry zawiera rekomendowane przez PIFS informacje m.in.:

- opis specjalizacji
- opis doświadczeń zawodowych i kluczowych kompetencji
- posiadane kwalifikacje (uprawnienia, certyfikaty i dyplomy)
- opis doświadczenia w realizowaniu danej usługi szkoleniowo - rozwojowej
- posiadane referencje

Kryterium nr 3 - czy mam właściwych ludzi o odpowiednich kompetencjach



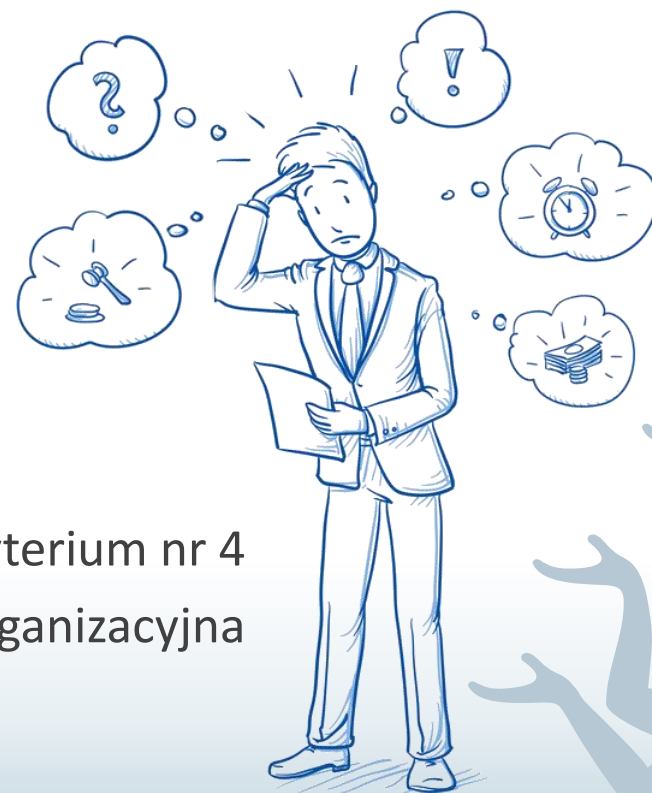
3.3 W stosunku do kadry merytorycznej i osób realizujących usługi szkoleniowo-rozwojowe Firma stosuje praktyki pozwalające na zapewnienie należytej staranności i rzetelności realizowanych działań oraz zapewniające **stałe podnoszenie jakości** usług i działań wykonywanych przez ww. osoby.



Kryterium nr 4 – doskonałość organizacyjna



Kryterium nr 4
Doskonałość organizacyjna



Kryterium nr 4
Doskonałość organizacyjna

Kryterium nr 4 – doskonałość organizacyjna?

Czego szukam?

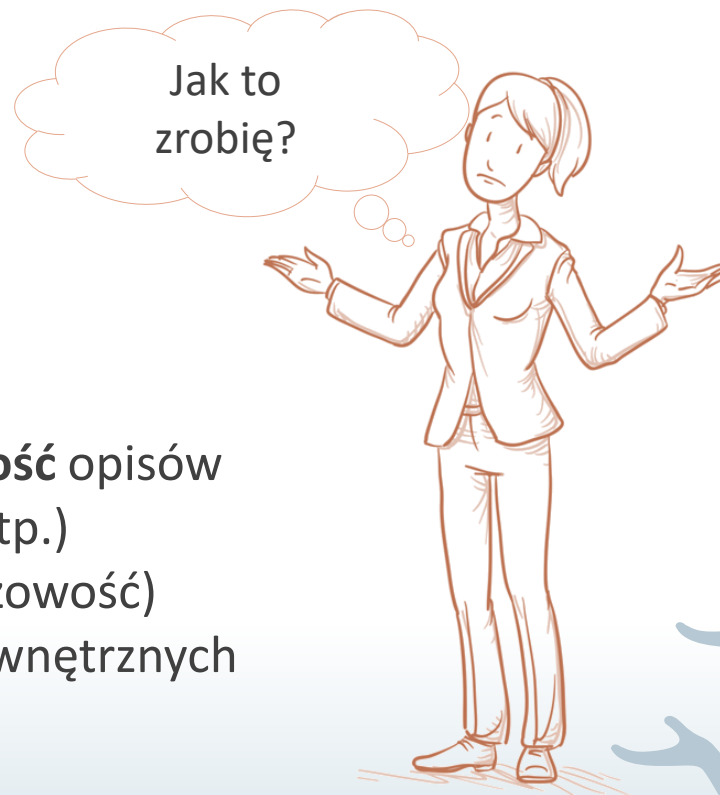
1. Poczucia bezpieczeństwa
2. Opieki
3. Doświadczenia w organizacji
4. Szybkości reakcji



Kryterium nr 4 – doskonałość organizacyjna?

Czego szukam?

1. Poczucia bezpieczeństwa
2. Opieki
3. Doświadczenia w organizacji
4. Szybkości reakcji



Jak to robię?

1. Oferta i dokumentacja - **szczegółowość** opisów (obiekt, organizacja, harmonogram itp.)
2. Relacja z opiekunem (szybkość, rzeczowość)
3. Ocena obiektu w innych źródłach zewnętrznych

Karta oceny firmy szkoleniowej

Cecha		Ocena				
		1	2	3	4	5
IV. Doskonałość organizacyjna						
1.	Poczucie bezpieczeństwa					
2.	Opieka					
3.	Doświadczenie w organizacji					
4.	Szybkości reakcji					

Jak to zrobić

- ✓ Oferta i dokumentacja - szczegółowość opisów (obiekt, organizacja, harmonogram itp.)
- ✓ Relacja z opiekunem (szybkość, rzeczowość)
- ✓ Ocena obiektu w innych źródłach zewnętrznych



Kryterium nr 4 – doskonałość organizacyjna?

Filar IV – SUS 2.0 - standard dotyczący organizacji i logistyki usług



Doskonałość organizacyjna

Cel: realizacja działań szkoleniowych w warunkach sprzyjających **maksymalizacji efektów szkolenia i rozwoju.**



Doskonałość organizacyjna



4.1 Firma uzgadnia z Klientami **elementy logistyki** usług w sposób zapewniający realizację celów m.in.:

- zakres odpowiedzialności stron za przygotowanie i realizację usług
- daty i miejsca realizacji usług
- harmonogram
- niezbędne wyposażenie
- niezbędne materiały i narzędzia
- transport
- kontakty do osób odpowiedzialnych za organizację usług
- dane osób realizujących usługi



Doskonałość organizacyjna

Rezultat

Informacje zawarte **w ofercie** dla klienta lub umowie z klientem pozwalające na identyfikacje ww. uzgodnień



Doskonałość organizacyjna



4.2 ...Firma dąży do zapewnienia właściwych warunków czyli:

- dopasowania **powierzchni** do liczebności grupy
- dostępu do **światła** dziennego i prawidłowego oświetlenia sztucznego
- wyposażenia umożliwiającego adekwatną **aranżacje przestrzeni**
- w przypadku zajęć praktycznych pomieszczenia spełniają wymagania
- stosownych przepisów
- dostępności infrastruktury** niezbędnej do realizacji usług (toalety, gastronomia, noclegi)



Doskonałość organizacyjna

Rezultat

W/w warunki są przedmiotem ustaleń z klientem, prowadzącymi oraz partnerami (np. hotel).



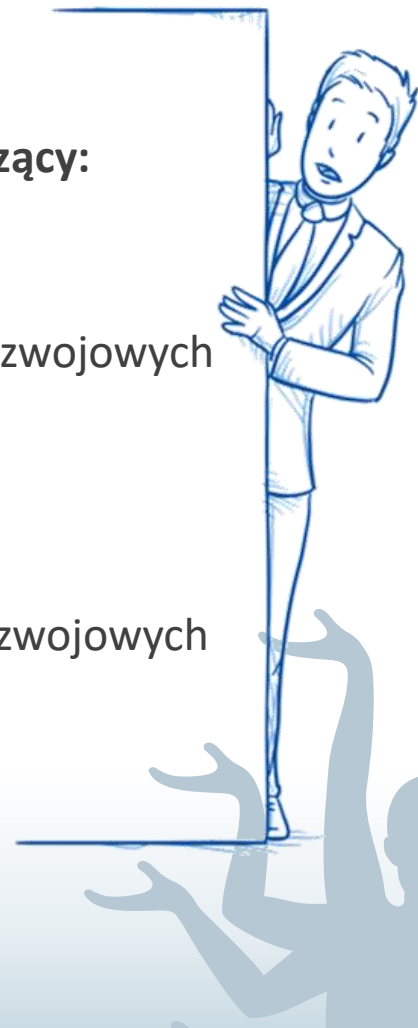
Jak wybrać dobrą firmę szkoleniową?

Czego szukam?

1. Wiarygodności firmy
2. Bycia zrozumianym*
3. Ludzi i ich kompetencji
4. Doskonałości organizacyjnej

SUS 2.0 to standard dotyczący:

- ➡ 1. Firmy
- ➡ 2. Usług szkoleniowo – rozwojowych
- ➡ 3. Kompetencji kadry
- ➡ 4. Organizacji i logistyki usług szkoleniowo – rozwojowych



Jak wybrać dobrą firmę szkoleniową?



Karta oceny firmy szkoleniowej

<https://lidero.com/aktualnosci/karta/>

„Czecklista” dla firmy szkoleniowej – SUS 2.0

<http://sus.pifs.org.pl>



kedzia@lido.ro.com

JAK WYBRAĆ DOSTAWCĘ USŁUG? JAK BYĆ WYBRANYM DOSTAWCĄ?

