

Regulacje dotyczące funkcjonowania CENTRUM SZKOLENIOWEGO TVS

Misją Centrum Szkoleniowego TVS jest wsparcie Firm poprzez dostarczanie sprawdzonej wiedzy i umiejętności praktycznych w zakresie kontaktów z mediami. Potrafimy jednak znacznie więcej. Nasz sukces to przede wszystkim zaufanie, jakim darzą nas Klienci. Dbamy o najwyższą jakość naszych szkoleń i ich innowacyjność. Chętnie dzielimy się „dobrymi praktykami”. Wszystkie nasze programy realizowane są w formule warsztatowej, metodami aktywnymi. Wyróżnia nas przede wszystkim duże doświadczenie, ale także unikalne możliwości. Profesjonalne studia telewizyjne czy systemy informatyczne pozwalają nam bardzo dokładnie odzwierciedlić sposób pracy mediów a tym samym przygotować na kontakty z nimi. Służymy pomocą także tym, którzy w świecie wirtualnym stawiają pierwsze kroki. Internet nie ma dla nas tajemnic. Posiadamy najlepszych specjalistów i ekspertów dedykowanych do projektów szkoleniowych. To szerokie grono osób o różnorodnej specjalizacji. Inspirujemy do zmian. Widzimy potrzebę zindywidualizowanego podejścia, tak by przekazana wiedza została wykorzystana. Uczymy się przez doświadczenie i wprowadzamy nowatorskie rozwiązania, aby nasze szkolenia stały się pozytywnym impulsem.

I. NAZWA, SIEDZIBA, TYP INSTYTUCJI SZKOLENIOWEJ

1. Instytucja szkoleniowa nosi nazwę: TVS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Centrum Szkoleniowe. (zwanego dalej Centrum Szkoleniowe TVS).
2. Siedziba instytucji szkoleniowej: Plac Grunwaldzki 12 w Katowicach
3. Centrum Szkoleniowe zostało utworzone jako jednostka organizacyjna TVS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, pełniąca funkcję instytucji szkoleniowej.
4. Centrum Szkoleniowe TVS jest niepubliczną placówką kształcenia ustawicznego.



II. ORGANIZACJA INSTYTUCJI SZKOLENIOWEJ

1. Centrum Szkoleniowe TVS realizuje usługi szkoleniowe i doradcze w salach szkoleniowych własnych oraz wynajmowanych.
2. Centrum Szkoleniowe TVS na miejsce realizacji usług szkoleniowych i doradczych wybiera każdorazowo sale w oparciu o następujące kryteria:
 - a) Sale szkoleniowe spełniają warunki dotyczące BHP i P.Poż.;
 - b) Budynek, w którym odbywają się zajęcia, posiada poczekalnie / miejsce do odpoczynku w czasie przerw;
 - c) Budynek, w którym odbywają się zajęcia, posiada miejsce do obsługi klienta;
 - d) Budynek, w którym odbywają się zajęcia, posiada WC dla klientów;
 - e) Budynek, w którym odbywają się zajęcia, posiada sale szkoleniowe odpowiednie do danej wielkości grupy, pozwalając na swobodne i komfortowe prowadzenie zajęć;
 - f) Budynek, w którym odbywają się zajęcia, jest otwarty również poza godzinami zajęć;
 - g) Sale dydaktyczne są odpowiednio umeblowane, w pomieszczeniach panuje odpowiednia temperatura powietrza, pomieszczenia są utrzymane w czystości, pomieszczenia posiadają dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego;
 - h) Sale dydaktyczne posiadają odpowiedni sprzęt konferencyjny i techniczny.
3. Centrum Szkoleniowe TVS prowadzi i stosuje zasady fair play – w sposób jasny, przejrzysty i jednoznaczny przedstawia swoją ofertę (zarówno w materiałach promocyjnych, ulotkach, bannerach, reklamach, na stronie www). Centrum szkoleniowe w sposób wyczerpujący informuje odbiorców o zasadach uczestnictwa w organizowanych działaniach, tj. nazwie szkolenia, ilości godzin, formie zajęć, terminach, kosztach. Firma udziela w sposób rzetelny wszelkich dodatkowych informacji dla osób zainteresowanych.
4. Centrum Szkoleniowe TVS stosuje zasady uczciwej konkurencji – instytucja nie wartościuje i nie ocenia konkurencji. W razie potrzeby odnosi się do oficjalnych badań rynku.



5. Centrum Szkoleniowe TVS posiada przejrzystą i usystematyzowaną stronę internetową, na której publikuje wszelkie aktualne i wyczerpujące informacje dotyczące aktualnie oferowanych usług. Zamieszcza na swojej stronie www informacje popularyzujące zdobywanie wiedzy i wspierające kształcenie ustawiczne.
6. Centrum Szkoleniowe TVS posiada sformalizowane zasady i warunki zapisu i uczestnictwa w organizowanych szkoleniach, które są publikowane na stronie www centrum.
7. Centrum Szkoleniowe TVS funkcjonuje w oparciu o schemat organizacyjny (Zał. Nr 3 Schemat organizacyjny)
8. Centrum Szkoleniowe TVS posiada procedurę wdrażania nowych pracowników w tym trenerów do pracy (Zał. nr 4. Procedura wdrażania nowych pracowników oraz Zał. nr. 11 Procedura rekrutacji trenerów). Z trenerami każdorazowo podpisywane są umowy dotyczące przedmiotu i zakresu szkolenia oraz warunków współpracy (Zał. nr 4a Wzór umowy trenerskiej)
9. W centrum szkoleniowym funkcjonuje system kontroli jakości usług – każdorazowo po przeprowadzonym szkoleniu słuchacze wypełniają ankietą oceniającą (Zał. nr 5 Ankieta oceniająca szkolenie/trenera). Centrum posiada procedurę postępowania w przypadku niezadowolenia słuchaczy z usługi oraz procedurę postępowania z trenerami, którzy nie wywiązują się z zapisów umowy (Zał. nr 6 Procedura zapobiegania i niwelowania niezadowolenia słuchaczy oraz utrzymania standardu usług)
10. Centrum Szkoleniowe TVS zapewnia trenerom dostęp do urządzeń biurowych.
11. Osoba odpowiedzialna za realizację usług szkoleniowo – doradczych posiada aktualną wiedzę na temat oferty instytucji. Potrafi w sposób rzetelny i wyczerpujący udzielić wszelkich potrzebnych informacji.
12. Centrum Szkoleniowe TVS posiada procedurę zgłaszania reklamacji (Zał. Nr 8 Procedura reklamacji, Zał. nr 8 a Zgłoszenie Reklamacyjne, Zał. nr 8 b Protokół z Reklamacji, Zał. 8 c Rejestr Reklamacji)



- 13.** Centrum Szkoleniowe TVS umożliwia słuchaczom kontakt z dyrekcją i kierownikiem merytorycznym. Jest on możliwy telefonicznie codziennie od pn - pt w godz. od 09.00-10.00. Jak również możliwe jest spotkanie z dyrekcją w siedzibie instytucji, po wcześniejszym telefonicznym ustaleniu terminu. Numer telefonu (32) 608 92 00 jest dostępny na tablicy ogłoszeniowej w siedzibie instytucji szkoleniowej.
- 14.** Centrum Szkoleniowe TVS posiada politykę bezpieczeństwa dotyczącą przechowywania i przetwarzania danych osobowych oraz poufności informacji, w tym danych przetwarzanych w systemach informatycznych (Zał. Nr 9 Polityka bezpieczeństwa)

III. KADRA DYDAKTYCZNA

- 1.** Centrum Szkoleniowe TVS zatrudnia trenerów posiadających odpowiednie wykształcenie i doświadczenie zawodowe. Trener musi posiadać co najmniej:
- Ukończone studia wyższe w danej specjalizacji;
 - Ukończone studia podyplomowe w danej specjalizacji;
 - Ukończone szkolenia zawodowe w danej specjalizacji;
 - Ukończone szkolenia trenerskie w danej specjalizacji;
 - Doświadczenie zawodowe w prowadzeniu zajęć w danej specjalizacji (minimum 2-letnie doświadczenie trenerskie i/lub minimum 2 szkolenia po 60 h każde dla dorosłych/młodzieży)
- 2.** Centrum Szkoleniowe TVS organizuje spotkania z trenerami dotyczące działalności instytucji szkoleniowej.
- 3.** Centrum Szkoleniowe TVS dwa razy w roku informuje trenerów o szkoleniach/kursach/seminariach odbywających się w okolicy w celu wsparcia trenerów w zakresie rozwoju swoich kompetencji.



4. Funkcję kierownika merytorycznego instytucji szkoleniowej pełni Rafał Kulig na mocy umowy cywilno-prawnej Zakres obowiązków kierownika merytorycznego został określony w załączniku do umowy (Zał. nr 10. Zakres obowiązków kierownika merytorycznego)
5. Centrum Szkoleniowe TVS posiada procedurę rekrutacji trenerów (Zał. nr 11 Procedura rekrutacji trenerów, Zał. nr 11a Ocena Kwalifikacji i Zdolności Trenera Usług Szkoleniowych)

IV. USŁUGA EDUKACYJNA

1. Centrum Szkoleniowe TVS posiada opracowane programy nauczania z poszczególnych szkoleń.
2. Przed rozpoczęciem zajęć słuchacze wypełniają ankietę badającą poziom wiedzy z danego zakresu. Instytucja dopuszcza również możliwość przeprowadzenia rozmowy badającej poziom wiedzy z danego zakresu.
3. W trakcie szkolenia trenerzy informują słuchaczy o zakresie szkolenia – informacje na temat tego, czego słuchacze nauczą się w trakcie szkolenia zawarte są również w programie nauczania.
4. Materiały szkoleniowe / dydaktyczne przekazywane słuchaczom są każdorazowo przygotowywane przez trenerów w ramach danego, konkretnego szkolenia. Trener, który opracowuje materiały szkoleniowe / dydaktyczne przekazuje Centrum Szkoleniowemu TVS prawa autorskie z tego tytułu (odpowiednia adnotacja jest zawarta w umowie pomiędzy instytucją szkoleniową a trenerem)
5. Harmonogramy szkoleń uwzględniają odpowiednią ilość przerw oraz odpowiednią częstotliwość zajęć, co najmniej 15 minut przerwy na każde 2 h zegarowe zajęć (Zał. nr.12 harmonogram zajęć)
6. Centrum Szkoleniowe TVS przeprowadza każdorazowo, bez względu na czas trwania danego szkolenia, ankietę badającą poziom wiedzy przez rozpoczęciem zajęć oraz ankietę badającą poziom zdobytej wiedzy po szkoleniu. W przypadku kursów, których program nauczania wynosi 36 godzin zegarowych i więcej, centrum szkoleniowe



przeprowadza również testy i ankiety w trakcie szkolenia w celu zbadania bieżących postępów w nauczaniu.

7. Centrum Szkoleniowe TVS wydaje słuchaczom zaświadczenie / certyfikat ukończenia szkolenia (Zał. nr 12 Wzór zaświadczenia). Warunkiem uzyskania zaświadczenia / certyfikatu ukończenia szkolenia jest frekwencja na zajęciach (co najmniej 80 % obecności) lub przygotowanie pracy końcowej (w przypadku frekwencji poniżej 80%, jednak nie mniej niż 50%). Jej forma w jasny sposób określona jest w programie nauczania szkolenia.

V. PROWADZENIE ZAJĘĆ

1. Centrum Szkoleniowe TVS organizuje i przeprowadza szkolenia w pomieszczeniach / salach zgodnych ze standardami opisanymi w części II pkt. 2 niniejszego dokumentu.
2. Ilość słuchaczy w grupie szkoleniowej jest właściwa i dostosowana do specyfiki uczestników. Docelowo, zakłada się, że grupy szkoleniowe nie przekraczają 12 osób. Niemniej w przypadku realizacji szkoleń na zlecenie konkretnego zleceniodawcy grupy szkoleniowe mogą liczyć więcej osób (w zależności od zlecenia i oczekiwań klienta).
3. Centrum Szkoleniowe TVS prowadzi pełną dokumentację z przeprowadzonych szkoleń, tj.; dziennik zajęć, listy obecności, ankiety przeprowadzane przed, po i w trakcie szkolenia, program nauczania, itp.
4. Centrum Szkoleniowe TVS prowadzi zajęcia w oparciu o opracowane programy nauczania. Wszelkie odstępstwa od programu nauczania wymagają akceptacji kierownika merytorycznego.
5. Materiały dydaktyczne wykorzystywane w czasie szkoleń są dostosowane do przedmiotu i rodzaju szkolenia. Metody nauczania są dostosowane do celów danego szkolenia. Trenerzy dostosowują formę, tempo i sposób prowadzenia zajęć do potrzeb i oczekiwań słuchaczy.



6. Trenerzy prowadzący zajęcia w Centrum Szkoleniowym TVS poddawani są cyklicznym hospitażom (co najmniej raz w ciągu roku). Hospitażi dokonuje kierownik merytoryczny (Załącznik nr 13 – Arkusz hospitażowy). Wyniki hospitażi są omawiane z trenerem. Kierownik merytoryczny pozostaje do kontaktu z trenerami przed, w trakcie i po zakończonym szkoleniu.
7. Centrum Szkoleniowe TVS informuje słuchaczy o odwołanych zajęciach, co najmniej trzy dni przed planowanym szkoleniem. W przypadku rezygnacji z realizacji powierzonego szkolenia przez trenera, z przyczyn od niego niezależnych, trener ma obowiązek zaproponować zastępcę o kwalifikacjach i doświadczeniu nie niższym niż własne. W przypadku nie spełnienia tego warunku trener może zostać pociągnięty do odpowiedzialności finansowej w wysokości 80% wynagrodzenia określonego w zawartej umowie. Taka informacja jest każdorazowo zamieszczana w zawieranej umowie z trenerem. W przypadku wystąpienia zdarzenia rozumianego jako działanie siły wyższej, które uniemożliwia przeprowadzenie szkolenia, słuchacze informowani są o odwołanych zajęciach w możliwie najwcześniejszym terminie za pomocą dostępnych i możliwych w danej sytuacji sposobów i kanałów komunikacyjnych.

VI. WYSOKI STANDARD

1. Celem Centrum Szkoleniowego TVS jest pomoc w uzyskiwaniu wiedzy oraz podnoszeniu kwalifikacji społecznych i zawodowych. Celem instytucji jest realizacja usług szkoleniowych i doradczych na najwyższym poziomie przy zachowaniu maksymalnych efektów nauczania.
2. Cele Centrum Szkoleniowego TVS są realizowane poprzez:
 - elastyczność w każdym względzie
 - terminowy oraz optymalny okres realizacji zleceń
 - czytelne i partnerskie relacje z Klientem
 - stałe podnoszenie kwalifikacji personelu stosownie do rosnących wymagań jakościowych



- zapobieganie wszelkim powstałym niezgodnościom
 - spełnienie wymagań prawnych
 - optymalizację kosztów
3. Centrum Szkoleniowe TVS regularnie weryfikuje cele i kierunki swojej działalności pod kątem aktualnych potrzeb i możliwości.
4. Centrum Szkoleniowe TVS przeprowadza wśród słuchaczy ankietę oceniającą poziom przeprowadzonego szkolenia (Załącznik nr 5 Ankieta oceniająca szkolenie/trenera). Zebrane ankiety są analizowane. Wyniki tejże analizy są udostępniane trenerom.

Załączniki:

- Załącznik nr 1- Regulamin uczestnictwa w szkoleniu
- Załącznik nr 2 – Formularz zgłoszeniowy
- Załącznik nr 3 – Schemat organizacyjny
- Załącznik nr 4 – Procedura wdrażania nowych pracowników
- Załącznik nr 4a – Wzór umowy trenerskiej
- Załącznik nr 5 – Ankieta oceniająca szkolenie/trenera
- Załącznik nr 6 – Procedura zapobiegania i niwelowania niezadowolenia słuchaczy oraz utrzymania standardu usług
- Załącznik nr 7 – Umowa o stałej współpracy
- Załącznik nr 8 – Procedura reklamacji
- Załącznik 8 a – Zgłoszenie Reklamacyjne
- Załącznik 8 b – Protokół z Reklamacji
- Załącznik 8c – Rejestr Reklamacji
- Załącznik nr 9 – Polityka bezpieczeństwa
- Załącznik nr 10 – Zakres obowiązków Kierownika Merytorycznego
- Załącznik nr 11 – Procedura rekrutacji trenerów
- Załącznik nr 11 a – Ocena kwalifikacji i Zdolności Trenera Usług Szkoleniowych
- Załącznik nr 12 – Harmonogram zajęć
- Załącznik nr 13 - Wzór zaświadczenia/certyfikatu
- Załącznik nr 14 – Arkusz hospitacji
- Załącznik nr 15 - Wzór wiadomości wysyłanej do uczestników szkolenia

