

# Standard Quality SEB

## Informacja wprowadzająca

Standard Quality SEB wywodzi się ze Standardu Szkoleń Efektywnych Biznesowo, coraz częściej stosowanego przez Przedsiębiorstwa do Zarządzania Rozwojem Ludzi w organizacji i jest z nim w pełni kompatybilny, co ułatwia budowanie partnerstwa biznesowego między dostawcą usług rozwojowych i ich klientem.

Celem Standardu Quality SEB jest zapewnienie realizacji usług rozwojowych z mocnym ukierunkowaniem na rezultaty biznesowe Przedsiębiorstwa, stąd jego założeniem jest wzmocnienie współpracy certyfikowanego dostawcy z klientem w sferze wytworzenia realnej zmiany w codziennej pracy szkolenych i rozwijanych pracowników. Dzięki Standardowi Quality SEB, zarówno dostawca usługi, jak i jej beneficjent, mogą efektywnie współpracować z koncentracją na poprawie rezultatów biznesowych, uzyskiwanej dzięki rozwijanym i wykorzystywanym kompetencjom pracowników.

Usługa rozwojowa, w rozumieniu Standardu Quality SEB, to wszelkiego rodzaju działania, mające na celu zwiększenie zastosowania kompetencji przez uczestnika usługi w poprawie efektywności jego pracy, w tym, w szczególności działania szkoleniowe, doradcze, coaching'owe, mentoring'owe itp.

<b>OBSZAR 1. REALIZACJA I EWALUACJA USŁUGI ROZWOJOWEJ</b>	
<b>Działania</b>	<b>Wyznaczniki dla Audytu</b>
<b>1</b>	<b>Analiza potrzeby rozwojowej</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:
1.1	<p>Przeprowadzenie rozmowy z osobami reprezentującymi Klienta minimum odnośnie genezy potrzeby rozwojowej, celów i oczekiwanych rezultatów usługi. Rekomendowany algorytm analizy wykorzystuje „Schemat U” (Korzyści biznesowe – Zmiana zachowań – Wzmocnienie kompetencyjne – Motywacja uczestników)</p> <p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zostają określone zależności między oczekiwanym biznesowym wpływem usługi rozwojowej, a warunkującą je zmianą zachowań oraz niezbędnymi kompetencjami i motywacją</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatka ze spotkania lub rozmowy telefonicznej</li> <li>• Komunikacja mailowa podsumowująca komunikację</li> <li>• Własne narzędzie do spisywania struktury oczekiwań Klienta</li> </ul>
1.2	<p>Rozpoznanie możliwości wsparcia uczestników przez ich bezpośredniego przełożonego na późniejszym etapie wdrażania zmian/ kompetencji na stanowisku pracy w okresie po zajęciach lub warsztatach</p> <p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zostają rozpoznane możliwości współpracy z bezpośrednim przełożonym uczestników w procesie rozwojowym bądź ich brak</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatka ze spotkania lub rozmowy telefonicznej</li> <li>• Komunikacja mailowa podsumowująca ustalenia</li> </ul>
1.3	<p>Analizę uwarunkowań dla sprawnej realizacji procesu rozwojowego, minimum w takich obszarach jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wymagania merytoryczne w kontekście specyfiki branży i zakresu pracy uczestników;</li> <li>• Oczekiwania grupy i uwarunkowania wynikające z panujących w niej relacji;</li> <li>• Uwarunkowania logistyczne i organizacyjno-sprzętowe;</li> <li>• Uwarunkowania wynikające z kultury i wartości organizacji;</li> <li>• Uwarunkowania środowiska pracy uczestników w kontekście szans na wdrażanie zmiany rozwojowej</li> </ul> <p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zostają rozpoznane kluczowe czynniki warunkujące i wpływające na efektywność projektowanej zmiany rozwojowej</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatka ze spotkania lub rozmowy telefonicznej</li> <li>• Komunikacja mailowa podsumowująca ustalenia</li> <li>• Własne narzędzie do analizy uwarunkowań procesu rozwojowego</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Zdefiniowanie celów usługi rozwojowej</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:
2.1	<p>Określenie pisemne celów usługi rozwojowej minimum odnoszących się do 1 i 2 poziomu Kirkpatricka (Reakcji uczestników na zmianę rozwojową i progresu kompetencji), zgodnie z zasadą SMART</p> <p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spisane cele usługi rozwojowej zgodnie z zasadą SMART</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokument z celami rozwojowymi typu Karta Celów</li> <li>• Notatka ze spotkania lub rozmowy telefonicznej</li> <li>• Komunikacja mailowa</li> </ul>

2.2	Zakomunikowanie celów najważniejszym partnerom procesu, czyli uczestnikom i ich przełożonym	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnicy i ich przełożeni są świadomi uzgodnionych formalnie celów rozwojowych, mając szansę na wyższą skuteczność swojego zaangażowania w proces bądź wprowadzenie korekty</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail z informacjami o celach rozwojowych</li> <li>• Oficjalna informacja w dowolnym systemie komunikacji projektowej, np. na intranecie Klienta</li> </ul>
3	<b>Decyzja, co do kadry prowadzących, formy i metod rozwojowych</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
3.1	Wybór kadry prowadzących do wykonania programu, posiadających adekwatne, potwierdzone kwalifikacje i kompetencje.	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi rozwojowe są prowadzone przez osoby fachowe, posiadające odpowiednie uprawnienia i adekwatne do specyfiki grupy doświadczenie</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumenty potwierdzające kwalifikacje kadry prowadzącej (trenerskie, coachingowe, mentorskie, facylitacje etc. lub pedagogiczne)</li> <li>• Notki bio w ofercie usługi rozwojowej</li> <li>• Referencje kadry prowadzących</li> </ul>
3.2	Wybór miejsca realizacji usługi rozwojowej w ścisłym odniesieniu do danych z analizy i oczekiwań klienta (o ile Klient oczekuje wsparcia również w logistyce usługi)	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi są realizowane z zapewnieniem komfortowych warunków dla procesu rozwoju w miejscu wybranym przez Klienta</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umowa z hotelem lub ośrodkiem szkoleniowym</li> <li>• Oferta ośrodka, hotelu lub innego miejsca bądź przestrzeni realizacji programu</li> </ul>
4	<b>Planowanie i projektowanie usługi rozwojowej oraz procesu jej oceny</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
4.1	Przygotowanie szczegółowego programu usługi rozwojowej, ściśle odnoszącego się do celów i uwarunkowań z analizy	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi rozwojowe są prowadzone w ścisłym kontekście i odniesieniu do celów projektu oraz specyfiki jego uwarunkowań</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przesłany Klientowi program usługi rozwojowej, zawierający minimum odniesienie do celów i zaproponowane metody rozwojowe</li> </ul>
4.2	Zaprojektowanie harmonogramu procesu rozwojowego minimum w zakresie działań przygotowawczych do udziału w projekcie rozwojowym i wspierających wdrożenie zmian	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Działania projektowe, wspierające ostateczną efektywność procesu są realizowane w sposób planowy, przygotowany i pozwalający na analizę ryzyka</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Szczegółowe harmonogramy osadzone w kalendarzu</li> <li>• Zapis komunikacji uzgadniającej harmonogramy i terminy</li> </ul>
4.3	Zaprojektowanie harmonogramu procesu oceny i narzędzi do oceny efektywności usługi rozwojowej Rekomendowane narzędzia oceny: - Ankiety Reakcji Uczestników - Testy wiedzy - narzędzia do Planu Działań Wdrożeniowych	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Działania ewaluacyjne, umożliwiające monitorowanie i zarządzanie skutecznością procesu są realizowane w sposób planowy, przygotowany i pozwalający na korektę</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osobny dokument lub fragment oferty</li> <li>• Zestaw narzędzi ewaluacyjnych</li> </ul>
5	<b>„Odprawa” przed realizacją usługi rozwojowej</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
5.1	Ostateczną weryfikację programu rozwojowego oraz sposobu realizacji procesu zmiany	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decydenci i odbiorcy usługi rozwojowej potwierdzają ostateczny kształt szczegółowego działania w jej obrębie</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail z akceptacją przesłanego harmonogramu działań projektowych, programu rozwojowego oraz proponowanych działań ewaluacyjnych</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokument formalny zatwierdzający uzgodnienia (umowa usługi rozwojowej i jej załączniki)</li> </ul>
5.2	Ustalenie możliwości i zasadności poproszenia uczestników o wykonanie zaprojektowanej pracy przygotowującej ich do udziału w realizacji usługi rozwojowej (np. rozdanie materiałów do samodzielnego zapoznania się przed spotkaniem lub warsztatem lub wykonanie zadania tzw. przed warsztatowego, opracowanie wypowiedzi itp.)	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnicy przychodzą na spotkania lub warsztaty przygotowani i ukierunkowani merytorycznie</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail z w/w materiałami, zadaniami</li> </ul>
6	<b>Realizacja programu rozwojowego</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
6.1	Przeprowadzenie usługi rozwojowej zgodnie z ustalonym szczegółowym jej programem oraz koncentracją na ustalonych celach	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wzmocnienie u uczestników tych kompetencji, które są potrzebne i konieczne do wdrożenia oczekiwanej zmiany zachowania po powrocie do pracy</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista uczestników usługi</li> <li>• Wypełnione ankiety reakcji</li> <li>• Wypełnione testy wiedzy</li> <li>• Kopie materiałów wypracowanych przez uczestników</li> </ul>
6.2	Stworzenie przez uczestników planu działań wdrożeniowych (np. poprzez wypełnienie formularza PDW)	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Każdy uczestnik posiada spisane, przemyślane pomysły wykorzystanie nabytych kompetencji na stanowisku pracy</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopie wypełnionych formularzy PDW</li> <li>• Zapis działań wdrożeniowych planowanych do realizacji przez uczestników</li> <li>• Raport z realizacji usługi rozwojowej zawierający opis planów wdrożeniowych grupy uczestników</li> </ul>
6.3	Realizację działań ewaluacyjnych w oparciu o Ankiety Reakcji oraz testy wiedzy (są realizowane te działania, które były uzgodnione z Klientem)	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługa rozwojowa zostaje oceniona w zakresie reakcji motywacyjnej uczestników na czekającą ich zmianę rozwojową oraz w zakresie progresu kompetencji</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopie Ankiet lub statystyki</li> <li>• Podsumowanie wyników w testach lub statystyki</li> <li>• Raport z realizacji usługi rozwojowej zawierający dane z ewaluacji</li> </ul>
7	<b>Wparcie zatwierdzenia planów działań wdrożeniowych (PDW)</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
7.1	Komunikację z przełożonym uczestników i/lub uczestnikami nastawioną na wsparcie zatwierdzenia przygotowanych przez uczestników Planów Działań Wdrożeniowych	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzyskanie przez uczestników decyzji przełożonych określających ich możliwości wdrażania pomysłów, powstałych na bazie zdobytych kompetencji</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokument potwierdzający: ustalenie zakresu wsparcia przełożonego w procesie wdrożenia, terminu oceny wdrożenia PDW, osób odpowiedzialnych za rezultaty wdrożenia</li> <li>• Ewentualne określenie motywatorów wspierających skuteczne wdrożenie</li> </ul>
8	<b>Wsparcie wdrożenia rozwiniętych kompetencji na stanowisku pracy</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
8.1	Podejmowanie działań mających na celu wzmocnienie wdrażania zmian/ nowych kompetencji na stanowisku pracy poprzez takie aktywności przykładowo, jak: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przekazanie abstraktu materiałów warsztatowo – rozwojowych przełożonemu uczestników</li> <li>• Instruktaż dla przełożonych w zakresie wspierania pracowników w zmianie</li> <li>• Zakontraktowanie komunikacji po zajęciach typu spotkanie z uczestnikami, kontaktowanie się telefoniczne lub zdalne</li> <li>• Przeprowadzenie ankiety monitorującej efekty wdrożenia</li> <li>• Komunikowanie przypomnień w kontekście planów wdrożeniowych</li> </ul>	<p>Rezultaty działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnicy i ich przełożeni są wspierani motywacyjnie i merytorycznie w efektywniejszym wdrażaniu zmian/ nowych kompetencji w praktyce na stanowisku pracy</li> <li>• Dokonuje się bieżąca kontrola wdrożenia zmian/ kompetencji oraz ewentualna korekta PDW</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrukcje lub materiały poglądowe dla kadry kierowniczej pomagające im realizować wsparcie wdrożeniowe</li> <li>• Własne formaty narzędzi wspierania wdrożenia</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Itp.</li> </ul> Rekomendowane narzędzia wspierające wdrożenie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularz PODW</li> <li>- Arkusze monitorowania postępów</li> <li>- Arkusze obserwacji z superwizji na stanowisku pracy</li> <li>- Spotkania monitorujące, omawiające postępy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacje zbiorcze z efektów działań pro wdrożeniowych</li> </ul>
9	<b>Analiza skuteczności wdrożenia i ocena realizacji celów</b> Na tym etapie Firma doradczo-rozwojowa zapewnia:	
	Sporządzenie raportu zawierającego informacje minimum o: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocenie stopnia realizacji celów rozwojowych na 1 i 2 poziomie Kirkpatricka</li> <li>• Wypracowanych wnioskach usprawniających proces rozwojowy</li> <li>• Określonych, ewentualnych, dodatkowych działaniach uzupełniających dotychczasowe Plany Działań Wdrożeniowych</li> <li>• Planach Działań Wdrożeniowych uczestników</li> <li>• Danych z monitorowania wdrożenia</li> </ul>	Rezultaty działania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klient otrzymuje kompletną informację zawierającą ocenę stopnia skuteczności realizacji założeń i celów usługi rozwojowej wraz z informacją pozwalającą na dodatkowe działania wzmacniające jej wpływ na rezultaty biznesowe Klienta.</li> <li>• Klient otrzymuje wiarygodną informację o zadeklarowanych i podjętych działaniach wdrożeniowych oraz dane z analizy przyczyn ewentualnego nie zrealizowania w pełni PDW</li> </ul> Dowody: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport lub notatka z realizacji usługi zawierająca minimum informacji tj.: przebieg realizacji usługi, zestawienie ocen z ankiet ewaluacyjnych, zestawienie wyników uzyskanych w testach, zestawienie planów wdrożeniowych</li> <li>• Ankiety ewaluacyjne</li> <li>• Testy wiedzy</li> <li>• Kopie PDW lub statystyki</li> <li>• Dokumenty lub zapis komunikacji uzgadniającej współpracę pro wdrożeniową firmy szkoleniowej z uczestnikami i ich przełożonymi</li> </ul>

## OBSZAR 2. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ FIRMY DORADCZO-ROZWOJOWA

Działania		Wyznaczniki dla Audytu
Na tym etapie odbywa się:		
1	Firma doradczo-rozwojowa posiada system zapewnienie jakości realizowanych usług rozwojowych. W swoich codziennych działaniach stosuje określone standardy i normy jakości.	Rezultaty działania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma posiada wewnętrzne dokumenty potwierdzające spełnianie przez nią standardów jakości określonych w niniejszym dokumencie</li> <li>• Firma posiada referencje i rekomendacje swoich usług od Klientów</li> <li>• Firma komunikuje rynek o stosowanych systemach jakościowych</li> </ul> Dowody: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opis stosowanego standardu</li> <li>• Aktualny certyfikat jakości</li> <li>• Referencje od Klientów</li> </ul>
2	Firma posiada określoną misję swojej działalności oraz zdefiniowane cele strategiczne i operacyjne, które są okresowo weryfikowane i aktualizowane;	Rezultaty działania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma posiada udokumentowaną misję swojej działalności</li> <li>• Firma posiada udokumentowane Cele strategiczne i operacyjne</li> <li>• Cele są okresowo weryfikowane</li> </ul>
3	Firma prowadzi działalność zgodnie z dokumentami założycielskimi oraz obowiązującymi przepisami prawa;	Rezultaty działania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma posiada dokumenty założycielskie</li> <li>• Firma posiada udokumentowany zestaw obowiązujących przepisów lub ich rejestr</li> <li>• Firma działa zgodnie z ww. dokumentami - Dowód zbiorczy z auditu</li> </ul>
4	Firma posiada procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań, które systematycznie analizuje oraz podejmuje działania korygujące i zapobiegawcze;	Rezultaty działania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma posiada spisane wnioski i rekomendacje do dalszego rozwoju swoich usług</li> <li>• Firma posiada dowody wdrożenia w/w rekomendacji i działań doskonalących sposób zarządzania firmą doradczo-rozwojową oraz realizacji usług</li> <li>• Firma posiada procedurę działań korygujących i zapobiegawczych i podejmuje działania</li> </ul> Dowody: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatka ze spotkania.</li> <li>• Na podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raporty z realizacji usługi</li> <li>• Ankiety ewaluacyjne</li> <li>• Wypełnione testy/egzamin</li> <li>• Dokumentacja wdrożenia zmian</li> </ul> <p>W/w skutkować powinno np.: zmianą treści programu rozwojowego, modyfikacją oferty lub zmianą prowadzącego na podstawie ewaluacji.</p>
5	Firma posiada system monitorowania jakości usług i zadowolenia usługobiorcy, w szczególności identyfikacji oraz sposobu likwidacji zagrożeń i wykorzystania szans;	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma monitoruje jakość usług i zadowolenia Klienta</li> <li>• Firma prowadzi identyfikację zagrożeń i szans oraz analizę ryzyka</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatka ze spotkania.</li> <li>• Raporty z realizacji usługi</li> <li>• Ankiety zadowolenia Klienta</li> <li>• Ankiety ewaluacyjne</li> <li>• Analiza SWOT</li> <li>• Notatka z burzy mózgów</li> <li>• inne</li> </ul>
6	Firma określa wymagania dotyczące dostarczanej usługi rozwojowej dla usługobiorcy zgodnie z: <ul style="list-style-type: none"> <li>• obowiązującymi przepisami prawa,</li> <li>• wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorcę,</li> <li>• wymaganiami nieustalonymi przez usługobiorcę, ale niezbędnymi do realizacji usługi;</li> </ul>	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <p>Ostateczna wersja oferty oraz program usługi rozwojowej zgodny z oczekiwaniami Klienta zawartymi w umowie i/lub zapytaniu ofertowym</p> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta</li> <li>• Program rozwojowy</li> <li>• Umowa,</li> <li>• Zapytanie ofertowe</li> </ul>
7	Firma określa i wdraża skuteczną komunikację z usługobiorcą odnośnie informacji zwrotnych od usługobiorcy, w tym reklamacji;	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <p>Procedura reklamacji dostępna jest na stronie www lub na żądanie Klienta</p> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady/ regulamin przyjmowania reklamacji</li> <li>• Umowa dotycząca usługi rozwojowej – paragraf dotyczący reklamacji</li> <li>• Rejestr reklamacji/skarg</li> <li>• Pismo od Klienta z dnia</li> <li>• Odpowiedź na reklamacje/ skargę z dnia</li> <li>• Raport lub notatka z realizacji usługi zawierająca minimum informacji tj.: przebieg realizacji usługi, zestawienie ocen z ankiet ewaluacyjnych, zestawienie wyników uzyskanych w testach, zestawienie planów wdrożeniowych</li> <li>• Ankiety ewaluacyjne</li> <li>• Testy wiedzy</li> <li>• Kopie PDW lub statystyki</li> <li>• Dokumenty lub zapis komunikacji uzgadniającej współpracę pro wdrożeniową firmy doradczo-rozwojowej z uczestnikami i ich przełożonymi</li> </ul>
8	Firma prowadzi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nadzór nad udokumentowanymi informacjami,</li> <li>• nadzór nad usługą rozwojową niezgodną z wymaganiami określonymi dla danej usługi,</li> <li>• działania korygujące;</li> </ul>	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma posiada procedurę nadzoru nad udokumentowanymi informacjami</li> <li>• Firma posiada procedurę nadzoru nad usługą niezgodną z wymaganiami</li> <li>• Firma posiada procedurę działań korygujących i zapobiegawczych i podejmuje działania</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatka ze spotkania.</li> <li>• Na podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych</li> <li>• Raporty z realizacji usługi rozwojowej</li> <li>• Ankiety ewaluacyjne</li> <li>• Wypełnione testy/egzamin</li> <li>• Dokumentacja wdrożenia zmian</li> </ul>

### OBSZAR 3. ZARZĄDZANIE KOMPETENCJAMI KONTRAKTOWANYCH KADR

Działania		Wyznaczniki dla Audytu
Na tym etapie odbywa się:		
1	Firma doradczo-rozwojowa zapewnia efektywność realizowanych usług poprzez dobór odpowiedniej kadry prowadzących do realizacji danej usługi.	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma przedstawia dokładny opis doświadczeń i kompetencji kadry dedykowanej do danej usługi rozwojowej</li> <li>Doświadczenie i kompetencje prowadzonych dopasowane są do celów danej usługi rozwojowej oraz wymagań Klienta</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma posiada dokumenty potwierdzające referencje od klientów,</li> <li>Firma posiada informacje o trenerach i wymaganiach dotyczących kadry trenerskiej w danym projekcie</li> <li>Firma potwierdza kompetencje trenera poprzez uprawnienia i certyfikaty trenerskie</li> </ul>
2	Firma doradczo-rozwojowa stale rozwija i doskonali swoje zasoby kadrowe poprzez wdrażanie wniosków z oceny jakości pracy prowadzących	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kadra realizująca usługi rozwojowe otrzymują informację zwrotną o jakości i efektywności swojej pracy</li> <li>Kadra prowadzących rozwija i doskonali swój warsztat pracy</li> </ul> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Podsumowanie ze spotkania z prowadzącymi</li> <li>Raport z realizacji usługi rozwojowej</li> <li>Dokumenty dotyczące oceny pracy współpracowników</li> </ul>

### OBSZAR 4. ADMINISTROWANIE USŁUGĄ ROZWOJOWĄ I KOMUNIKACJA Z JEJ INTERESARIUSZAMI

Działania		Wyznaczniki dla Audytu
Na tym etapie odbywa się:		
1	Firma doradczo-rozwojowa rzetelnie informuje Klienta o wszystkich oferowanych usługach rozwojowych podając minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cele usługi</li> <li>Zakres tematyczny</li> <li>Harmonogram</li> <li>Informacje o dedykowanej kadrze prowadzących (doświadczenia, obszar specjalizacji, kompetencje, referencje)</li> </ul>	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <p>Klient jest w stanie dokonać rzetelnej oceny usługi oraz firmy doradczo-rozwojowa</p> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informacje m.in. w katalogu, ofercie, na stronie internetowej, materiałach promocyjnych etc.</li> </ul>
2	Firma doradczo-rozwojowa organizuje swoje usługi w warunkach zapewniających wysoką jakość realizowanego procesu rozwojowego.	<p><b>Rezultaty działania:</b></p> <p>Usługi rozwojowe realizowane są w warunkach zapewniających komfort i bezpieczeństwo pracy</p> <p>Dowody:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opis miejsca i warunków realizacji usługi</li> <li>Umowa z ośrodkiem konferencyjno-szkoleniowym lub hotelem zawierająca informacje o wymaganiach względem miejsca realizacji usługi</li> </ul>

Właścicielem Standardu Quality SEB (Quality Standard of Education in Business) jest Klaster HRD, reprezentowany przez spółkę koordynatora HRD sp. z o.o. Standard Q SEB powstał na bazie i w odniesieniu do rynkowego standardu SEB/SEA® wdrażanego od kilkunastu lat w obszarze Zarządzania Efektywnością Rozwoju Ludzi w różnych przedsiębiorstwach i instytucjach, dając tym samym kompatybilność między metodyką zarządzania procesami rozwojowymi u klienta, kupującego usługi szkoleniowo-rozwojowe i metodyką realizacji usługi u dostawcy. Instytucją audytującą i certyfikującą jest Biuro Certyfikacji Polskiego Rejestru Statków S.A.

Kontakt do Klastra

[www.hrdcluster.pl](http://www.hrdcluster.pl)

Paweł Kopijer, tel. +48 606 659 012; e-mail: [pawel@kopijer.pl](mailto:pawel@kopijer.pl)

Kontakt do Biura Certyfikacji Systemów zarządzania Polskiego Rejestru Statków S.A.

Dariusz Hejmej Z-ca ds. Klientów Strategicznych, tel. +48 601 917 514; e-mail: [dariusz.hejmej@prs.pl](mailto:dariusz.hejmej@prs.pl)