

POLITYKA STANDARYZACJI JAKOŚCI USŁUG CST

W podmiocie o nazwie
CST COACHING ANITA ORZECHOWSKA
Adres: ul. Młynarska 4 ; 85-376 Bydgoszcz
NIP: 554-104-19-41, REGON: 092486212

I. Firma CST Coaching Anita Orzechowska to firma coachingowo-szkoleniowa, zajmująca się rozwojem osobistym, firm i organizacji. Usługa rozwojowa wykonywana jest przez prowadzenie szkoleń zamkniętych i otwartych, procesów coachingowych, treningów of the job, doradztwa, mentoringu oraz superwizji. Oferowane usługi świadczone są na najwyższym poziomie, a zakres oraz poziom dostosowany jest do oczekiwań klientów poprzez wcześniejszą analizę potrzeb.

II. Głównym celem firmy jest dostarczanie usług na najwyższym poziomie w ramach obejmującym daną tematykę z zakresu zarządzania, sprzedaży, biznesu, umiejętności interpersonalnych, rozwoju osobistego, rozwoju firmy.

Cel realizujemy poprzez:

- rzetelne przygotowanie usługi w oparciu o potrzeby klienta oraz wytyczne zawarte w Polskiej Ramie Kwalifikacyjnej dotyczące wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, dostosowane do poziomu edukacyjnego.
- profesjonalne wykonywanie usług,
- ewaluację wykonywanych usług,
- analizę osiągniętych efektów kształcenia,
- doskonalenie programów edukacyjnych, dostosowywanych do zmieniającego się rynku,
- stałe podnoszenie kwalifikacji kadry wykonującej usługi,
- zdobywanie certyfikatów poświadczających umiejętności oraz prawo do ich wykonywania,
- zdobywanie akredytacji świadczących o kontroli i stosowania odpowiednich procedur przy wykonywaniu usług.

III. W ramach standaryzacji Usług CST dba o:

1. Zarządzanie jakością Usług, tj.

- zapewnienia najwyższej jakości Usług oraz dbanie o warsztat pracy osób prowadzących.
- w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego CST realizuje szkolenia dofinansowane na podstawie obowiązujących przepisów, które szczegółowo regulują zasady realizacji danego projektu szkoleniowo – doradczych.
- zachowanie procedur dotyczących organizacji Usług, doboru kadry, efektów kształcenia, wnioskowania z ewaluacji,
- Zawieranie umów oraz przestrzegania obowiązującego prawa, etyki działając zgodnie z OWŚUSR, SWŚUC.

2. Na podstawie przedstawionych potrzeb Klienta w przypadku Usługi zamkniętej CST:

a/ Przedstawia propozycje, rozwiązania na zaspokojenie potrzeb rozwojowych, tj.

- cele główne i szczegółowe, mierniki/efekty realizacji celu, treści kształcenia, metody ewaluacji,

b/ po akceptacji Klienta poprzez zawartą umowę określającą prawa i obowiązki każdej ze stron, ustalane są:

- miejsce, terminy realizacji Usługi,

CST Coaching Anita Orzechowska
Ul. Młynarska 4; 85-376 Bydgoszcz
NIP: 554-104-19-41

1

- w przypadku procesów coachingowych indywidualnych, kiedy cel główny procesowy proponowany jest przez Klienta, zawierany jest kontrakt trójstronny Klient, coachee, coache, gdzie ustalany jest cel i mierniki zgodnie z SWSUC,
 - c/ proponuje Klientowi wstępny kontakt z Uczestnikami, aby doprecyzować poziom proponowanych rozwiązań,
 - d/ realizuje Usługę,
 - e/ przeprowadza ewaluację Usługi,
 - w przypadku Usługi realizowanej w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS, ewaluacja przeprowadzana jest zgodnie z zapisami we wniosku o dofinansowanie.
 - f/ jeżeli jest taka potrzeba, wręcza certyfikaty uczestnictwa,
 - w przypadku szkoleń dofinansowanych z EFS przechowuje listę z potwierdzeniem odebrania certyfikatów przez Uczestników Usługi, zgodnie z zapisami,
 - e/ jeżeli jest taka potrzeba tworzy informacje zwrotną dla Klienta, co do efektów kształcenia.
3. Po przeprowadzonej Usłudze CST występuje do Klienta o przekazanie rekomendacji. W przypadku procesu coachingowego indywidualnego CST zobowiązuje Klienta do udzielenia informacji zwrotnej z procesu w celu ciągłego podnoszenia standardów Usług coachingowych, i poświadczeń dla przyszłych akredytacji, odnowień akredytacji, certyfikacji prowadzących Usługę coachingową.
4. W przypadku Usługi otwartej CST przygotowuje:
- a/ informacje o możliwości uczestnictwa w dostępnych portalach społecznościowych bądź innym kanałem komunikacyjnym.
 - b/ w treści ogłoszenia umieszcza informacje o tematyce, celu i efektach Usługi, miejscu i terminie realizacji, grupie docelowej, płatnościach oraz sposobie rekrutacji,
 - c/ przed lub w dniu usługi CST przekazuje do podpisania listę rejestracyjną zawierającą określone klauzule zgodnie z Polityką ADO,
 - c/ realizuje Usługę,
 - d/ przeprowadza ewaluację Usługi,
 - e/ jeżeli jest taka potrzeba, wręcza certyfikaty uczestnictwa,
5. Po przeprowadzonej Usłudze, ewaluacji, na podstawie informacji zwrotnych oraz własnych obserwacji prowadzących, wprowadzane są zmiany, ulepszenia prowadzonych Usług w celu ciągłego podnoszenia standardów Usług CST.

IV. Czas trwania Usługi określany jest poprzez zawartą umowę, lub informację w ogłoszeniu o Usłudze otwartej.

V. Prowadzący Usługi na rzecz CST posiadają odpowiednie wykształcenie, wiedzę, doświadczenie stosownie do prowadzonej Usługi.

Bydgoszcz, 15 kwietnia 2018.

.....
data i podpis osoby reprezentującej CST Coaching Anita Orzechowska