

# **Regulamin realizacji usług szkoleniowych**

## **§1**

Niniejszy regulamin ustala warunki realizacji usług szkoleniowych i zostaje wprowadzony w celu zapewnienia najwyższej jakości usług w firmie LOK Serwis Sp. z o.o. z siedzibą 30 – 039 Kraków ul. Pomorska 2 zwaną dalej „LOK Serwis”.

## **§2**

„LOK Serwis” organizuje szkolenia otwarte, zamknięte na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

## **§3**

Każde szkolenie realizowane przez „LOK Serwis” są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację. W skład której wchodzi:

1. Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia;
2. Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia oraz dobór kadry trenerskiej/doradczej;
3. Trener/wykładowca odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia.

## **§4**

Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez „LOK Serwis”:

- 1) identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
- 2) przygotowanie oferty szkolenia w oparciu o określone cele,
- 3) wybór kadry szkoleniowej, miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie,
- 4) rekrutacja,
- 5) przeprowadzanie szkolenia,
- 8) podsumowanie i ewaluacja,
- 9) rozliczenie końcowe.

Po zakończonym procesie rekrutacji przed rozpoczęciem realizacji usługi pracownik „LOK Serwis” kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat terminu, harmonogramu, informacji o kadrze oraz szczegółach dotyczących uczestnictwa w szkoleniu. Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych zawierana jest z każdym uczestnikiem szkolenia umowa określająca zakres usług i wzajemne zobowiązania.

## **§5**

Szkolenia zamknięte organizowane przez „LOK Serwis”:

- 1) analiza potrzeb i oczekiwań zleceniodawcy,
- 2) określenie celów szkoleniowych,

- 3) wybór kadry szkoleniowej, miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie,
- 5) przeprowadzanie szkolenia,
- 6) podsumowanie i ewaluacja,
- 7) rozliczenie końcowe.

## §6

Realizacja każdego szkolenia prowadzonego przez „LOK Serwis” poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci diagnozy potrzeb szkoleniowych, zawiera ona informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego, a w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.

## §7

Cele uczenia się zawarte w programach nauczania realizowanych szkoleń są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika oraz sformułowane w sposób mierzalny. Programy te oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.

## §8

Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. „LOK Serwis” udziela także uczestnikom rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia zapewniające utrwalanie efektów uczenia się. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.

## §9

Wszystkie szkolenia organizowane przez „LOK Serwis” podlegają ocenie efektów uczenia się, uwzględniają badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych uzupełnianych przez uczestników w ostatnim dniu szkolenia. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.

## §10

Dla szkoleń i form kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez „LOK Serwis” tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

## §11

Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z „LOK Serwis”, odpowiada ona za zapewnienie odpowiednich treści i metod pracy. Opiekunem jest osoba spełniająca następujące warunki:

- 1) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub wykazuje realizację w tym zakresie 300h szkoleń,
- 2) dysponująca wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.

## **§12**

Całość kadry szkoleniowej posiada doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń, biorą również udział w co najmniej jednym 16 godz. szkoleniu w ciągu roku zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem. Ponadto kadra szkoleniowa „LOK Serwis” spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

- 1) ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych; lub
- 2) dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; lub
- 3) posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych.

## **§13**

„LOK Serwis” prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry trenerskiej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny. W przypadku kadry stale współpracujących z „LOK Serwis” ocena dokonywana jest raz w roku, chyba że trener/wykładowca otrzyma ocenę poniżej 20 punktów. W takim przypadku ocena dokonywana jest podobnie jak przy trenerach/wykładowcach, którzy nie mają ciągłej współpracy przed każdą usługą. Do oceny kadry wykorzystywana jest karta oceny załącznik nr 2.

## **§14**

Oferowane przez „LOK Serwis” szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki opisane w standardach MSUES. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia. Jeżeli w szkoleniu będą brały udział osoby niepełnosprawne to szkolenie takie odbywać się będzie w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

## **§15**

„LOK Serwis” stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 1 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji. Forma i wysokość rekompensaty będzie ustalana jednorazowo dla każdego klienta.

## **§16**

W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera, koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika „LOK Serwis” zaangażowanego w realizację danego szkolenia. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 1.

## **§17**

W przypadku gdy szkolenie nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od „LOK Serwis” powodów – zostanie zaproponowany uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana.

## **§18**

Wszystkie usługi szkoleniowe objęte są okresem poszkoleniowym w formie telefonicznej bądź mailowej z trenerem bądź opiekunem merytorycznym.

## **§19**

„LOK Serwis” publikuje na stronie internetowej [www.lok-s.pl](http://www.lok-s.pl) informację o koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju. Strona internetowa [www.lok-s.pl](http://www.lok-s.pl) zawiera aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania.

## **§20**

Dokumentacja szkoleniowa prowadzona przez „LOK Serwis” zawiera co najmniej: program szkolenia, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem oraz protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), zaświadczenia lub certyfikaty wydane uczestnikom. Na potwierdzenie kompletu dokumentacji szkoleniowej koordynator organizacyjny wypełnia kartę oceny końcowej szkolenia zał. nr 4 zawierający sprawdzenie kompletności procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej.

## **§21**

Treść regulaminu podaje się do wiadomości pracowników w formie pisemnej i zobowiązuje się do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.

## **§22**

W przypadku usług świadczonych jako realtime-online ma zastosowanie załącznik nr 6 do niniejszego regulaminu, który reguluje zasady świadczenia usług zdalnych.

## **§23**

Niniejsza regulamin wchodzi w życie z dniem 7 lipca 2026 r.