

## ***Standard Świadczenia Usług (SŚU) w ABUTUS Sp. z o.o.***

Niniejszy dokument określa zasady, standardy i procedury świadczenia usług w tym usług zdalnych przez ABUTUS Sp. z o.o. Standard wchodzi w życie z dniem aktualizacji tj. 28.08.2024r. i obowiązuje do czasu jego aktualizacji lub do czasu zakończenia działalności gospodarczej przez Wykonawcę usług rozwojowych

W przypadku usług rozwojowych, w których zainteresowanie udziałem wyrazi osoba ze szczególnymi potrzebami w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240), ABUTUS Sp. z o.o. zapewnia na wniosek tejże osoby materiały dydaktyczne dostosowane do potrzeb tej osoby oraz wypełnia wymagania w zakresie dostępności usług, o których mowa w art. 6 pkt 1 i 2 oraz pkt 3 lit. a, b i d tej ustawy.

### **Procedura i zasady świadczenia usług stacjonarnych.**

#### **Szkolenia**

Procedura ustanawia zasady planowania i realizacji usług świadczonych przez ABUTUS Sp. z o.o.

Zakres - procedura obejmuje wszystkie czynności związane z organizacją i świadczeniem usług szkoleniowych i doradczych, realizowanych stacjonarnie.

#### 1. Opis postępowanie

##### 1.1. Postępowanie w zakresie świadczenia usług szkoleniowych

Szkolenia dzielą się na:

- otwarte
- zamknięte
- usługi zdalne – opis Standardu Świadczenia Usług Zdalnych został opisany w części „Procedura i zasady świadczenia usług zdalnych”.

1.2. Każde z oferowanych szkoleń jest objęte nadzorem Trenera i Opiekuna organizacyjnego, którzy są odpowiedzialni za merytoryczną jakość usług, który jest odpowiedzialny za merytoryczną rzetelność treści szkolenia, dobór adekwatnych do celów szkolenia i potrzeb grupy szkoleniowej metod kształcenia, nadzór nad badaniem potrzeb szkoleniowych, rezultatami szkolenia i procesem ewaluacji.

1.3. Każde szkolenie objęte jest opieką Opiekuna organizacyjnego, który jest odpowiedzialny za zarządzanie informacją, logistyczno-organizacyjną stroną szkolenia i kontakt z klientem/ uczestnikami szkoleń otwartych i zamkniętych w tym zakresie oraz zebraniem informacji czy dany uczestnik ma szczególne potrzeby, celem zapewnienia dostępności usługi dla każdego zainteresowanego.

1.4. Kadra szkoleniowa posiada odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia doświadczenie zawodowe lub wykształcenie.

1.5. Harmonogramy szkoleń spełniają następujące wymagania:

1.6. czas trwania jednego zjazdu nie przekracza 7 następujących po sobie dni;

1.7. dzień szkoleniowy nie przekracza 10 godzin zegarowych łącznie z przerwami;

- 1.8. W przypadku organizacji szkoleń w salach zewnętrznych, wybierane są sale szkoleniowe spełniające odpowiednie standardy lub wskazane przez klienta. Warunki lokalowe, wyposażenie i lokalizacja sal szkoleniowych mają tym samym zapewnić uczestnikom komfortowe warunki sprzyjające procesowi uczenia się.
- 1.9. Na szkoleniach wykorzystywane są różnorodne metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych, np. tablice sucho ścieralne lub tablice flipchart, rzutnik, ekran, papier i przybory do pisania dla uczestników.
- 1.10. Uczestnik szkolenia według określonych potrzeb otrzymuje materiały szkoleniowe wspomagające proces uczenia zawierające podsumowanie treści szkolenia, odwołujące się do źródeł wiedzy, na podstawie których zostały oparte.
- 1.11. Spółka prowadzi dokumentację realizowanych szkoleń obejmującą m.in.:
  - program szkolenia;
  - wyniki walidacji;
  - wykaz wydanych zaświadczeń.
- 1.12. Organizacja posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców.
- 1.13. Organizacja posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenie szkolenia w zaplanowanym terminie.
- 1.14. Organizacja posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji,
- 1.15. Organizacja usługi szkoleniowej.
- 1.16. Badanie rynku analiza potrzeb szkoleniowych, w tym badanie oczekiwań i potrzeb dostępności do usług osób ze szczególnymi potrzebami.

W przypadku usług otwartych realne zapotrzebowanie rynku na szkolenia diagnozowane są na podstawie: własnych badań rynku, raportów publikowanych przez wyspecjalizowane instytucje prowadzące badania rynku pracy i edukacji, oraz dostępnych danych statycznych. Podsumowanie wyników diagnozy jest przechowywane w formie notatki. Na podstawie wniosków z badania rynku określone są wstępnie tematy/ cele szkoleń, które firma zamierza wprowadzić do swojej oferty. Za nadzór nad badaniami rynku odpowiedzialny jest Prezes.

W przypadku usług zamkniętych, w zależności od specyfiki usługi szkoleniowej, która będzie realizowana, mogą być stosowane różne metody diagnozy potrzeb szkoleniowych m.in.:

- wywiad z osobą/osobami odpowiedzialną za szkolenie po stronie Zamawiającego,
- wywiad z kadrą zarządzającą,
- wywiad telefoniczny z uczestnikami,
- ankiety/ elektroniczne testy kompetencyjne w wybranych przypadkach,
- raporty/ wyniki analizy potrzeb opracowane przez Zamawiającego klienta

Wnioski z diagnozy należy zamieścić w formie notatki w formularzu „RAPORT Z DIAGNOZY POTRZEB ROZWOJOWYCH” Zakres i metody analizy uzależnione są od oczekiwań i potrzeb Zamawiającego. Proces badania potrzeb szkoleniowych obejmuje pozyskiwanie danych z co najmniej jednego ww. źródła. Osoby odpowiedzialne za diagnozę potrzeb szkoleniowych: Prezes, opiekun organizacyjny, trener jako konsultant.

- 1.17. Trenerzy wybierani są zgodnie z kryteriami ustalonymi przez instytucję szkoleniową.
- 1.18. Za opracowanie programu szkolenia odpowiada Spółka. Opracowany program konsultowany jest z trenerem i klientem, ostateczna wersja zatwierdzana jest przez Opiekuna organizacyjnego, Klient ostatecznie zatwierdza program w momencie zapisu na usługę.
- 1.19. Za opracowanie materiałów szkoleniowych odpowiada Spółka we współpracy z trenerem. Materiały zatwierdzane są przez Opiekuna organizacyjnego.
- 1.20. Organizacja szkolenia obejmuje:
  - przygotowanie harmonogramu szkolenia ,
  - przygotowanie dokumentacji szkoleniowej,
  - organizację sali szkoleniowej zgodnej ze standardami,
  - wydruk materiałów szkoleniowych (jeśli dotyczy),
  - organizację/ przygotowanie sprzętu i materiałów dydaktycznych,
  - opracowanie raportu odwołania usługi – w przypadku anulowania i odwołania usługi,

Osoby odpowiedzialne: Prezes, opiekun organizacyjny i trener

- 1.21. Wspieranie efektów usługi. Po odbytej usłudze możliwy jest kontakt do osoby prowadzącej szkolenie, przedstawiciela realizatora. Realizacja wsparcia poszkoleniowego, osoba odpowiedzialna: trener, opiekun, Prezes.
- 1.22. Walidacja i ocena usługi. Przygotowanie narzędzi walidacyjnych i narzędzi oceny usługi, np. ankieta, test teoretyczny, kwestionariusz wywiadu, wytyczne dotyczące obserwacji, - osoby odpowiedzialne: Prezes, Opiekun organizacyjny, ewentualnie trener jako konsultant merytoryczny. Przeprowadzenie badania walidacyjnego na szkoleniu - osoba odpowiedzialna: trener walidator inny niż prowadzący zajęcia. Wynikiem walidacji jest raport z walidacji. Przeprowadzenie innych form ewaluacji/oceny usług, jeśli zostaną zaplanowane - osoba odpowiedzialna: Opiekun organizacyjny.

Przeglądanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny. osoba odpowiedzialna: opiekun organizacyjny. Omówienie oceny szkolenia, - osoby odpowiedzialne: opiekun organizacyjny, Prezes i trener jako konsultant.

- 1.23. Ocena efektów uczenia się. W przypadku usług otwartych – walidacja formie wskazanej w karcie usługi np.: ustnej lub pisemnej, zajęcia praktyczne w trakcie szkolenia, egzamin zewnętrzny.

W przypadku usług zamkniętych przy uzgodnieniu z Zamawiającym walidacja formie wskazanej w karcie usługi np.: ustnej lub pisemnej, zajęcia praktyczne w trakcie szkolenia, egzamin zewnętrzny.

## 2. Postępowanie w zakresie świadczenia usług doradczych

### 2.1. Usługi doradcze dzielą się na:

- zamknięte

2.2. Każde z oferowanych usług doradczych jest objęte nadzorem Opiekuna organizacyjnego, który jest odpowiedzialny za merytoryczną jakość usług, który jest odpowiedzialny za merytoryczną rzetelność treści usługi, dobór adekwatnych do celów usługi i potrzeb Zamawiającego metod kształcenia/doradztwa, nadzór nad badaniem potrzeb doradczych, rezultatami usługi i procesem walidacji.

2.3. Każde doradztwo objęte jest opieką Opiekuna organizacyjnego, który jest odpowiedzialny za zarządzanie informacją, logistyczno-organizacyjną stroną usługi i kontakt z klientem/ uczestnikami usług tym zakresie.

2.4. Doradcy posiadają odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego doradztwa doświadczenie zawodowe lub wykształcenie.

2.5. Harmonogramy usług spełniają następujące wymagania:

- są określane w porozumieniu z Zamawiającym

2.6. W przypadku organizacji usług w salach zewnętrznych i poza siedzibą klienta wybierane są sale spełniające odpowiednie standardy z uwzględnieniem zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Warunki lokalowe, wyposażenie i lokalizacja sal mają tym samym zapewnić uczestnikom komfortowe warunki sprzyjające procesowi uczenia się, a w przypadku realizacji doradztwa usługa odbywa się w miejscu wskazanym przez klienta, gdzie dostępne są dokumenty i/lub elementy/parametry poddane badaniu i analizie. Części analityczne, odczyty wyników testów, pomiarów, testowanie rozwiązań, może być dokonane również w miejscu działania doradcy.

2.7. Podczas doradztwa wykorzystywane są różnorodne metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów edukacyjnych usługi, np. tablice sucho ścieralne lub tablice flipchart, rzutnik, ekran, papier i przybory do pisania dla uczestników. Wykorzystywane są urządzenia pomiarowe, dokumentacja wewnętrzna firmy, raporty i opracowania.

2.8. Uczestnik usługi według określonych potrzeb otrzymuje materiały dydaktyczne wspomagające proces uczenia zawierające podsumowanie treści usługi, odwołujące się do źródeł wiedzy, na podstawie których zostały oparte. Podmiot biorący udział w doradztwie otrzymuje wyniki doradztwa w formie ustalonej z klientem, tj. np.: opracowania, raporty, procedury, wytyczne i inne dokumenty przekazane w całości uczestnikowi. Wykonawca nie przechowuje i nie zostawia dla siebie dokumentów, ani wyników opracowanych dla klienta ze względu na fakt, iż stanowią one tajemnicę przedsiębiorstwa. Realizacja celów biznesowych uzależniona jest od wdrożenia przez uczestnika zaleceń i wyników doradztwa.

2.9. Organizacja prowadzi dokumentację realizowanych usług obejmującą m.in.:

- program doradztwa;
  - podsumowanie wyników walidacji;
  - wykaz wydanych zaświadczeń.
- 2.10. Organizacja posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców.
- 2.11. Organizacja posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenie usługi w zaplanowanym terminie.
- 2.12. Organizacja usługi doradczej.
- 2.13. Badanie rynku analiza potrzeb rozwojowych/doradczych
- 2.14. Zapewnienie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W zależności od specyfiki usługi doradczej, która będzie realizowana, mogą być stosowane różne metody diagnozy potrzeb rozwojowych/doradczych i dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami m.in.:

- wywiad z osobą/osobami odpowiedzialną za szkolenie po stronie Zamawiającego,
- wywiad z kadrą zarządzającą,
- wywiad telefoniczny z uczestnikami,
- ankiety/ elektroniczne testy kompetencyjne,
- raporty/ wyniki analizy potrzeb opracowane przez Zamawiającego klienta

Wnioski z diagnozy należy zamieścić w formie notatki w formularzu „raport z diagnozy potrzeb rozwojowych” Zakres i metody analizy uzależnione są od oczekiwań i potrzeb Zamawiającego. Proces badania potrzeb rozwojowych obejmuje pozyskiwanie danych z co najmniej jednego ww. źródła. Osoby odpowiedzialne za diagnozę potrzeb: Opiekun organizacyjny, jako konsultant trener.

- 2.15. Doradcy wybierani są zgodnie z kryteriami opracowanymi przez instytucję szkoleniową.
- 2.16. Za opracowanie programu usługi odpowiada doradca. Jeżeli program opracowywany jest przez doradców, to wymagane jest jego zatwierdzenie przez Opiekuna organizacyjnego.
- 2.17. Za opracowanie materiałów dydaktycznych odpowiada ABUTUS Sp. z o.o. razem z konsultacją z doradcą. Materiały zatwierdzane są przez Opiekuna organizacyjnego.
- 2.18. Organizacja usługi obejmuje:
- przygotowanie wstępnego harmonogramu usługi,
  - przygotowanie dokumentacji usługi,
  - organizację sali zgodnej ze standardami,
  - wydruk materiałów dydaktycznych (jeśli dotyczy),
  - organizację/ przygotowanie sprzętu i materiałów dydaktycznych,
  - opracowanie raportu odwołania usługi – w przypadku anulowania i odwołania usługi,

Osoby odpowiedzialne: Opiekun organizacyjny, doradca.

2.19. Wspieranie efektów usługi. Po odbytej usłudze możliwy jest kontakt do osoby prowadzącej usługę. Wspieranie efektów uczenia się. Osoba odpowiedzialna: opiekun ze strony spółki oraz doradca.

2.20. Walidacja i ocena usługi. Przygotowanie narzędzi walidacyjnych i narzędzi oceny usługi, np. ankieta, test teoretyczny, kwestionariusz wywiadu, wytyczne dotyczące obserwacji, - osoby odpowiedzialne: Prezes, Opiekun organizacyjny, ewentualnie trener jako konsultant merytoryczny. Przeprowadzenie badania walidacyjnego na podczas doradztwa - osoba odpowiedzialna: trener walidator inny niż prowadzący zajęcia. Wynikiem walidacji jest raport z walidacji. Przeprowadzenie innych form ewaluacji/oceny usług, jeśli zostaną zaplanowane - osoba odpowiedzialna: Opiekun organizacyjny.

Przeglądanie wyników, przeprowadzenie ich analizy i oceny. osoba odpowiedzialna: opiekun organizacyjny. Omówienie oceny doradztwa, - osoby odpowiedzialne: opiekun organizacyjny, Prezes i trener jako konsultant.

2.21. Ocena efektów uczenia się. W przypadku doradztwanych – walidacja formie wskazanej w karcie usługi np.: ustnej lub pisemnej, zajęcia praktyczne w trakcie szkolenia, egzamin zewnętrzny.

2.22. Przekazanie oraz odbiór produktów wytworzonych podczas usługi następuje poprzez protokół zdawczo-odbiorczy i stanowi tajemnicę Zamawiającego.

3. Dokumenty związane i formularze

- Formularz – Raport z diagnozy potrzeb rozwojowych
- Formularz – pre i post testy - usługa szkoleniową/doradczą

## **Procedura i zasady świadczenia usług zdalnych.**

Model realizacji opiera się, iż każda usługa zdalna realizowana jest zgodnie z przyjętym standardem realizacyjnym opartym na 3 głównych obszarach tj. klient i otoczenie formalno-prawne, projektowanie usługi, realizacji usługi.

### **Obszar klient i otoczenie formalno-prawne.**

- 1) Firma ABUTUS Sp. z o.o. gwarantuje klientom dostęp do legalnej usługi zdalnego uczenia się zgodnej z regulacjami prawnymi. Realizuje usługi z wykorzystaniem narzędzi informatycznych zwiększających efektywność i skuteczność kształcenia. Każda aplikacja, narzędzie przed wykorzystaniem weryfikowane jest pod kątem legalności i zasad licencyjnych dotyczących możliwości ich komercyjnego wykorzystania. Jeżeli okazuje się, że jest to wymagana, ABUTUS Sp. z o.o. dokonuje zakupu odpowiednich praw. ABUTUS Sp. z o.o. otwarta jest również na

stosowanie narzędzi będących wyposażeniem, standardem stosownym u klienta, zakres, zasady ustalany jest przed rozpoczęciem usługi.

- a. Wszelkie dane klientów chronione są zgodnie z przepisami dotyczącymi RODO, poufności – zapisy w umowach z klientem i trenerami, w przypadku ochrony wizerunku – uczestnicy wyrażają zgodę na nagrywanie i udostępnianie ich wizerunku zgodnie z regulaminem świadczenia usługi tj. na potrzeby kontroli i realizacji usługi. Dodatkowo każdy uczestnik przed rozpoczęciem usługi zdalnej, która jest nagrywana jest informowany o tym fakcie np. poprzez komunikat w aplikacji, który jest zatwierdzany. Dostęp do szkolenia zdalnego zabezpieczony jest loginem i hasłem generowanym każdorazowo na dane szkolenie. Dostęp do szkolenia mają tylko uczestnicy, trener, podmiot realizujący i kontrola. Ochrona wizerunku – dostęp do nagrań szkolenia ograniczony jest dla uczestników i ewentualnej kontroli.
- b. Wszelkie materiały dane informacje opracowania wykorzystywane do realizacji szkolenia na życzenie klient przekazywane są uczestnikom/klientowi. Powstałe/przygotowane przez trenera materiały opracowani, produkty usługi wykorzystywane są przez ABUTUS Sp. z o.o. na podstawie umowy z trenerem.
- c. Ze względów bezpieczeństwa ABUTUS Sp. z o.o. nie przechowuje materiałów, opracowań, wyników szkoleń doradztw, gdyż część z nich stanowić może tajemnicę przedsiębiorstwa klienta. Wszystkie materiały przekazane są klientowi na jego życzenie po szkoleniu.
- d. W przypadku realizacji usług zdalnej z wykorzystaniem zewnętrznych Utworów, firma ABUTUS Sp. z o.o. podpisuje odpowiednie umowy licencyjne, przeniesienia praw autorskich użyczenia utworu.
- e. Świadcząc usługi zdalne/mieszane Abutus zapewnia dostępność usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami,

Osoby odpowiedzialne za ten aspekt: Prezes Zarządu i/lub Pełnomocnik

- 2) Klient może dokonać właściwej identyfikacji profilu działalności podmiotu i jego usług i na tej podstawie dokonać wyboru co do zakresu współpracy.
  - a. ABUTUS Sp. z o.o. informuje swoich klientów o oferowanych usługach na stronach BUR w kartach opisujących usługę, zamieszczając dane o celach szkolenia, programie, efektach uczenia się, harmonogramie, planowanych narzędziach do realizacji usługi, wymaganiach technicznych w przypadku usług zdalnych, kadrze, w przypadku usług dedykowanych powyższe obszary ustalane są i zatwierdzania przez klienta,
  - b. dane na temat zakresu świadczenia usług opisane są również na stronie www Spółki [www.abutus.eu](http://www.abutus.eu) , zamieszczono również informacje odnośnie celów i efektów usługi,
  - c. na życzenie potencjalnych klientów, podmiotów instytucji Abutus udostępnia również referencje klientów,
  - d. na stronie internetowej zamieszczony jest certyfikat SUS,
  - e. do świadczenia usługi zdalnej firma wykorzystuje profesjonalne narzędzia i aplikacje m.in. zoom, teams, posiadające wbudowane szereg narzędzi, prace w grupach, pokojach.
  - f. ABUTUS Sp. z o.o. – wykorzystuje narzędzia, zgodnie z przepisami na zasadach licencji darmowych lub płatnych. Rodzaj licencji weryfikowany jest przed zapisaniem wykorzystania narzędzia do usługi.

- g. W przypadku braku odpowiedniego sprzętu zarówno po stronie klienta jak i dostawcy usługi ABUTUS Sp. z o.o. wybiera dostawcę sprzętu z legalnym oprogramowaniem z rynku.
- 3) ABUTUS Sp. z o.o. udziela klientom licencji/prawa dostępu do swoich produktów cyfrowych zgodnie z zawartym kontraktem. Dostawca Usług jasno komunikuje zakres licencji i dozwolony sposób użytkowania.
  - a. informacje odnośnie zasad korzystania z usługi zdalnej zamieszczony jest w karcie usługi, wcześniej ten obszar omawiany i ustalany jest z klientem, trener,
  - b. materiały zgodnie z zapisami w karcie usługi przekazywane są klientowi po usłudze,
  - c. wszelkie zmiany proponowanego zakresu i sposobu realizacji usługi ustalane są przed rozpoczęciem szkolenia i zapisane w karcie usługi, klient akceptuje te warunki podpisując umowę na usługę,
- 4) Klient korzysta z treści merytorycznych oferowanych usług odwołujących się do aktualnej wiedzy, zasad i regulacji.
  - a. ABUTUS na bieżąco śledzi trendy w danej branży, rozmawia z trenerami i weryfikuje aktualność wiedzy, na podstawie przedstawienia informacji od trenera o jego aktualnym doświadczeniu praktycznym/teoretycznym, dokonuje aktualizacji usług, na podstawie konferencji, regulaminów ABUTUS Sp. z o.o. dokonuje aktualizacji wytycznych, standardów świadczonych usług.
  - b. kolejne wersje danych szkoleń będą podlegały aktualizacji, bazując na danych rynkowych, udziału w konferencjach, doświadczeniu praktycznym trenerów i aktualizacji ich wiedzy na podstawie szkoleń, regulacji prawnych, wytycznych jednostek nadzorujących świadczenie usług, jak również wskazówki operatorów.
- 5) ABUTUS Sp. z o.o. korzysta z optymalnego środowiska realizacji usługi uwzględniającego wymagania, oczekiwania, cele usługi i profil grupy docelowej oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Możliwa jest realizacja usługi we własnym środowisku cyfrowym klienta, środowisku dzierżawionym od dostawcy lub w środowisku mieszanym
  - a. Realizator szkolenia przed realizacją usługi dla danego klienta na podstawie rozmowy i diagnozie potrzeb rozwojowych dobiera optymalne narzędzia i metody do realizacji usługi. Propozycja konsultowana jest zarówno z trenerem jak i klientem, klient ma możliwość propozycji własnych rozwiązań – w tym wykorzystanie jego narzędzi do komunikacji on-line, uwzględnienie jako case study sytuacji występującej w firmie,
  - b. dobór narzędzi i metodyk oparty jest na uwzględnieniu warunków technicznych danej usługi, specyfiki przedsiębiorstwa i sugestii klienta i trenera.

### **Obszar - Projektowanie usługi.**

- 6) ABUTUS Sp. z o.o. zapewnia klientowi, że usługa jest dostarczana z zasadami profesjonalnego działania. Dostawca Usług realizuje usługę zdalnego uczenia się zgodnie z wybranym przez siebie modelem, który pozwala koordynować proces projektowania, realizacji, wdrażania, ewaluacji usługi. Klient korzysta z usługi opracowanej zgodnie z wymaganiami metodycznymi pozwalającymi na osiągnięcie celów uczenia się oraz nabycia określonych kompetencji.

- a. Model działania opiera się, iż każda usługa zdalna realizowana jest zgodnie z przyjętym standardem realizacyjnym opartym na 3 głównych obszarach tj. klient i otoczenie formalno-prawne, projektowanie usługi, realizacji usługi. Na tej podstawie każda usługa ma opracowany model realizacji zapisany w postaci karty BUR, który obejmuje m.in. narzędzia, metody, cel, zakładane efekty i sposoby ich pomiaru kadre, dodatkowe wymagania.
  - b. W przyjętym modelu działania ABUTUS Sp. z o.o. realizuje usługi w oparciu o analizę potrzeb klienta w tym z uwzględnieniem dostępności usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami, otoczenie prawne – licencje, materiały do wykorzystania, zasady użytkowania profesjonalnych narzędzi i programów do nauki zdalnej. Firma dobiera kadre, narzędzia i metody efektywnego uczenia, tak aby osiągnąć zakładany cel i efekty usługi. Określa cały zakres usługi i formę wykonania – powstaje model realizacyjny danej usług zapisany w postaci karty BUR. Dobrane instrumenty i metodyki zatwierdza klient, następnie realizowana jest usługa po której dokonywana jest weryfikacja efektów. W przypadku nie osiągnięcia wystarczających rezultatów, lub jakichkolwiek uwag uzyskanych na podstawie ankiet lub bezpośredniego wywiadu ABUTUS Sp. z o.o. dokonuje korekty przyjętego modelu świadczenia usługi w danym zakresie np. doboru innych narzędzi do realizacji danej usługi. Usługi realizowane są w oparciu o ocenę celów i metod szkolenia: jaka jest najbardziej odpowiednia metoda?; czy metoda została zastosowana w najbardziej efektywny sposób?; czy pomogła uczestnikom w nauce?; czy cele szkoleniowe zostały osiągnięte?
- 7) ABUTUS Sp. z o.o. dba o osiągnięcie celów uczenia się Klienta, Dostawca Usług realizujący usługę dysponuje adekwatnymi informacjami, wiedzą, licencjami, technologiami, narzędziami niezbędnymi do zrealizowania usługi.
- a. ABUTUS sp. z o.o. realizuje szkolenia angażując kadre posiadającą odpowiednią wiedzę, doświadczenie zawodowe, posiadające umiejętności szkolenia. Preferowane jest min 2 letnie doświadczenie w zakresie realizowanych usług, wykształcenie wyższe. W przyjętym modelu usługi dobierana jest kadra, która odpowiada oczekiwaniom i wymogom powstałym w trakcie przygotowania i projektowania usługi. Realizator usługi dysponuje odpowiednimi narzędziami do realizacji usługi – na podstawie licencji bezpłatnych i płatnych. Wykorzystywane są m.in. zoom, aplikacje wspomagające uczenie, prezentacje, dash board, pokoje, prace w grupach itp.
- 8) ABUTUS Sp. z o.o. zapewnia klientowi możliwość korzystania bez ograniczeń z usługi zdalnego uczenia się za pomocą dostępnych urządzeń stacjonarnych i mobilnych zgodnych z aktualnymi standardami technicznymi (np. SCORM, xAPI) działających w aktualnych wersjach systemów operacyjnych, przeglądark internetowych. Z perspektywy Klienta usługa spełnia kryterium odpowiedniości, tzn. prostoty, przyjaznej funkcjonalności, intuicyjności i skuteczności, przez co zapewnia osiągnięcie celów uczenia się.
- a. Abutus realizuje usługi z wykorzystaniem profesjonalnego sprzętu np. zoom, posiadający wsparcie techniczne, wszystkie stosowane narzędzia kompatybilne są zarówno z komputerami jak i telefonami. Weryfikacja działalności następuje przed zastosowaniem danego narzędzia poprzez fizyczne użycie w środowisku roboczym. W karcie usługi zamieszczone są dane dotyczące wymagań technicznych oraz

dane dostępne dla uczestników. Klient w mailu otrzymuje informacje dostępne do szkolenia zdalnego, które zawierają m.in. linki do filmików instruktażowych, namiary na osobę odpowiedzialną za aspekt techniczny, ogólne wytyczne odnośnie kulturalnego udziału w usłudze. Działanie dostępu do danej usługi realizowane jest dzień przed usługą, dodatkowo każdy uczestnik ma możliwość testowego testowego zalogowania się na min. 15 minut przed rozpoczęciem usługi. Raporty dotyczące logowania, udziału w usłudze zapewnia profesjonalne narzędzie do realizacji szkoleń zdalnych.

### **Przykład informacji wysyłanych do uczestników:**

Poniżej dane dostępne do szkolenia:

Trener1 is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: np.; **Szkolenie z mentorskiego zarządzania w firmie (forma zdalna)1313396**

**Time: .....2022 to .....2022r. time 13:00 - 15:00 on-line**

należy pobrać aplikację (jeżeli Pan/i jej nie ma, klikając <https://zoom.us/support/download>)

**Kliknąć "JOIN" wpisać Dane szkolenia:**

**Meeting ID: .....**

**Passcode: .....**

Join Zoom Meeting

<https://zoom.us/j/.....>

filmiki instruktażowe:

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/206618765-Zoom-Video-Tutorials>

**UWAGA:** proszę zalogować się imieniem i nazwiskiem; nie można używać pseudonimów, skrótów, itp..

Codziennie 15 min przed rozpoczęciem szkolenia będzie istniała możliwość zalogowania się i sprawdzenia połączenia technicznego.

Aby uczestniczyć w szkoleniu/doradztwie, niezbędny jest mikrofon i kamera (wystarczą te wbudowane w laptopie). Każdy z uczestników powinien być zalogowanym z obrazem (video) oraz głosem.

Jeżeli dotychczas nie korzystałeś z aplikacji ZOOM - w linku znajdziesz instrukcję: [https://youtu.be/cd\\_ns5tbuJU](https://youtu.be/cd_ns5tbuJU) (nie dotyczy nas rejestracja na wydarzenie)

W przypadku problemów technicznych proszę o kontakt telefoniczny z koordynatorem szkolenia pod nr 694-265-200.

### **III. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA**

Jako uczestnik szkolenia on-line musisz pamiętać o kilku istotnych kwestiach.

1. Podczas szkolenia on-line również **obowiązuje obecność**. Minimalna frekwencja musi wynosić 80%,. Obecność będzie weryfikowana na podstawie nagrania szkolenia (całe szkolenie jest nagrywane), a także podczas audytów przeprowadzanych przez Operatora. Dodatkowo podczas szkolenia, w odpowiednim momencie (obecność sprawdza trener), konieczne będzie potwierdzenie własnej obecności, np. **pisząc na czacie szkolenia JESTEM i wypowiedzeniem JESTEM. Biorąc udział w szkoleniu uczestnik wyraża zgodę na nagrywanie.**
  2. Istotne jest również **informowanie mnie i/lub trenera o planowanej nieobecności**. Można to zgłosić podczas szkolenia lub za pomocą wiadomości e-mail. Jeżeli pojawią się problemy techniczne, np. problem z połączeniem, zepsuty komputer – proszę o kontakt.
  3. Ostatniego dnia całego cyklu szkolenia zostanie udostępniona na czacie za pomocą linku, ankieta oceniająca szkolenie lub zostanie dostana w formie elektronicznej/papierowej. W przypadku linku wystarczy go kliknąć, rozwiązać ankietę, przesłać, a wynik zapisze się automatycznie, wersja papierowa zostanie odebrana od Państwa.
  4. **Warto przygotować swoje stanowisko pracy i zaplanować swój udział w szkoleniu** w taki sposób, aby nic nie rozpraszało uwagi (np. zorganizuj opiekę nad dzieckiem, wyprowadź wcześniej psa, zadbaj o stały dostęp do prądu i Internetu, zrezygnuj w tym czasie z oglądania TV i słuchania radia, postaraj się podczas szkolenie nie spożywać posiłków, jeżeli to możliwe bądź sam/a w pokoju). Podczas szkolenia zaplanowane są przerwy.
  5. Podczas szkolenia on-line obowiązuje zasada **KULTURALNI ON-LINE**. Szanujemy siebie nawzajem, nie przerywamy komuś jego wypowiedzi, unikamy niecenzuralnych słów, nie wprowadzamy zbędnych szumów i dźwięków mogących zakłócać szkolenie, kamera jest włączona przez cały czas (dobrze jest widzieć siebie nawzajem), unikamy prywatnych rozmów. Przestrzeganie tych zasad umożliwi każdemu udział w szkoleniu w sprzyjającej atmosferze
- 9) Materiały i treści wspomagające proces uczenia się Klienta mają swoje uzasadnienie w stosunku do przyjętych celów i modelu usługi.
- a. Dobór materiałów, treści i narzędzi wykorzystywanych do procesu uczenia się dobierane są w oparciu o analizę potrzeb klienta, w odniesieniu do zakładanego celu i efektów usługi. Materiały, forma, zakres tematyczny zatwierdzony jest przez klienta i trenera. Po szkoleniu dokonana realizator dokonuje analizy zasadności stosowanych materiałów i treści w odniesieniu do osiągnięcia celu i modeli realizacji. Analiza dokonywana jest na podstawie rozmowy telefonicznej lub osobistej z klientem jak również na podstawie ankiet oceniających szkolenie.
- 10) ABUTUS Sp. z o.o. zapewnia klientowi adekwatne wsparcie techniczne potrzebne do skorzystania z usługi.
- a. W karcie usługi wpisane są warunki techniczne niezbędne do spełnienia w celu wzięcia udziału w usłudze, obszar ten wcześniej został omówiony z klientem. Abutus Sp. z o.o. wysyłając dostęp do szkolenia zdalnego przekazuje link do filmików instruktorzowych, namiary na kontakt do osoby w sprawie wsparcia technicznego, umożliwia testowe zalogowanie się na usługę. Trener otrzymuje dostęp do konta trenera, które są weryfikowane najczęściej 1 dzień przed rozpoczęciem usługi.

## **Obszar - Realizacja usługi.**

- 11) ABUTUS Sp. z o.o. zapewnia możliwość pełnego udziału w procesie uczenia się. Klient jest przygotowany pod względem technicznym i dostępowym do skorzystania z usług.

- a. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do spełnienia w celu wzięcia udziału w usłudze, zapisane są w karcie BUR tak samo jak kody dostępowe. Dodatkowo dane z dostępem i instrukcjami wysyłane są klientowi mailem. Weryfikacja spełnienia możliwości udziału w usłudze jest weryfikowana z klientem przed rozpoczęciem usługi. W przypadku problemów klient ma zapewnione wsparcie techniczne
- 12) ABUTUS Sp. z o.o. zapewnia możliwości do samodzielnego angażowania się w proces uczenia się i osiągnięcia celów.
- a. Firma zapewnia dostęp do szeregu narzędzi angażujących uczestników w proces uczenia się, uczestnicy otrzymują zadania do realizacji w grupach, tworzone są pokoje, warsztaty podczas, których każdy uczestnik bierze czynny udział, w efekcie powstają materiały, zasoby, które następnie zostają u klienta jako doskonałe narzędzie uczenia się i dalszego kształcenia. Podczas szkoleń każdy ma możliwość skorzystania z konsultacji, czatu. Celem zwiększenia efektywności uczenia się stosowane są przerywniki, motywatory, narzędzia pobudzające aktywność działania m.in. dash board, jamboard, Mind mapy, . W procesie stosuje się cykl Kolba, dzięki czemu uczestnik bierze udział w procesie dalszego kształcenia.
- 13) ABUTUS Sp. z o.o. informuje klienta o stopniu osiągnięcia przez niego celów uczenia się, zgodnie z przyjętymi celami usługi zdalnego uczenia się.
- a. Osiągnięcie celu i efektów usługi mierzone jest za pomocą ankiet, opinii trenera po szkoleniu, analizy oceny usługi, w tym celu wykorzystuje się raporty, ankiety, informacje zwrotną od trenera, następnie wyniki omawiane są z klientem oraz przekazane są zalecenie, wskazówki do dalszego rozwoju, ewentualnie propozycja kolejnego szkolenia.
- 14) Klientowi zapewnia się możliwość uzgodnionego dostępu do materiałów powstających w trakcie realizacji usługi, w tym plików źródłowych i plików docelowych produkowanych materiałów, nagrań, materiałów wypracowanych przez uczących się, aktywności i postępów uczestników, działań realizatorów, materiałów dot. walidacji. Klient ma możliwość monitorowania w czasie rzeczywistym usług synchronicznych, a w przypadku usług asynchronicznych ma możliwość generowania raportów przez zlecającego usługę.
- a. ABUTUS Sp. z o.o. określa zakres udostępnianych danych na etapie tworzenia usługi, najczęściej stosuje się praktykę, iż wszystkie materiały, informacje, opracowania powstałe w trakcie usługi zostają przekazane klientowi, materiały opracowane przez trenera również mogą zostać przekazane klientowi jako autorskie materiały – podstawa umowa z trenerem. Abutus nie przechowuje materiałów i opracowań powstałych w trakcie usługi. Nagrania, raporty analizy omawiane są z klientem po usłudze i na jego życzenie jemu przekazane,. ABUTUS Sp. z o.o. przechowuje te dane do 30 dni, z wyjątkiem ankiet, które archiwizowane są zgodnie z wytycznymi odnośnie archiwizacji dokumentacji projektowej. Klient dostaje dostęp do usługi i może w czasie rzeczywistym śledzić jej postępy.

## Nadzór nad dokumentami i zapisami

### 1.1. Tworzenie dokumentacji, wprowadzanie zmian, sprawdzanie i zatwierdzanie do stosowania

Odpowiedzialność za dokumentację, jej zmiany, sprawdzenie i zatwierdzanie należy do Prezesa Zarządu i/lub pracownika administracyjno-biurowego.

Decyzje o stworzeniu danego dokumentu lub wprowadzaniu zmian podejmowane są odpowiednio przez:

- Prezesa

Zakres i szczegółowość dokumentacji uzależnione są od rozmiaru i ważności poszczególnych działań, ich złożoności i powiązań oraz kompetencji personelu.

Wszystkie zmiany w dokumentacji skutkują kolejnym wydaniem dokumentu. Opis zmian przedstawiony jest przez Pełnomocnika wszystkim użytkownikom dokumentacji wraz z udostępnieniem nowej obowiązującej wersji.

| Zarządzanie dokumentacją: |                        |   |                        |                        |  |
|---------------------------|------------------------|---|------------------------|------------------------|--|
| Lp.                       | Dokumenty              | Odpowiedzialność za                                 |                        |                        | Identyfikacja dokumentu i wprowadzanych zmian  |
|                           |                        | Opracowanie i wprowadzania zmian                    | weryfikacja            | Zatwierdzenie          |  |
| 1.                        | „Procedury Systemowe   | Pełnomocnik/Prezes lub wyznaczona przez niego osoba | Prezes lub Pełnomocnik | Prezes lub Pełnomocnik | Rejestr wydań dokumentów,<br>Przekazanie informacji o zmianach użytkownikom                            |
| 2.                        | Procedury              | Pełnomocnik/Prezes lub wyznaczona przez niego osoba | Prezes lub Pełnomocnik | Prezes lub Pełnomocnik | Rejestr wydań dokumentów,<br>Przekazanie informacji o zmianach użytkownikom – aktualizacja na serwerze |
| 3.                        | Instrukcje szczegółowe | Pełnomocnik/Prezes lub wyznaczona przez niego osoba | Prezes lub Pełnomocnik | Prezes lub Pełnomocnik | Rejestr wydań dokumentów,<br>Przekazanie informacji o zmianach użytkownikom – aktualizacja na serwerze |

|    |                           |    |    |    |    |
|----|---------------------------|----|----|----|----|
| 4. | Załączniki<br>/Formularze | jw | jw | jw | jw |
|----|---------------------------|----|----|----|----|

### **1.2. Identyfikacja i rejestr dokumentacji**

Wszystkie dokumenty muszą być odpowiednio oznaczone i zarejestrowane w systemie. Odpowiedzialność za wprowadzenie dokumentu do systemu spoczywa na Pełnomocniku.

Osoby odpowiedzialne za opracowanie danego dokumentu przesyłają go do Pełnomocnika/Prezesa, wraz z zaznaczeniem zmian. Pełnomocnik uwzględnia zmiany w dokumencie i wprowadza go do obiegu z kolejnym wydaniem, a dokument zostaje zarejestrowany jako obowiązujący:

### **1.3. Przegląd istniejącej dokumentacji**

Dokumentacja standardu świadczenia przeglądana jest na bieżąco, wg potrzeb. Ponadto, co najmniej raz w roku, przy okazji Przeglądów Zarządzania Pełnomocnik dokonuje przeglądu dokumentacji, jej adekwatności oraz podsumowuje zmiany.

### **1.4. Dystrybucja, przechowywanie i zabezpieczanie**

Nadzór nad dokumentacją w SŚU sprawuje Pełnomocnik/Prezes, który prowadzi nadzór i status wszystkich dokumentów. Cała dokumentacja systemowa edytowana i przechowywana jest w wersji elektronicznej na dysku Prezesa i/lub serwerze firmowym zewnętrznym. Ponadto Pełnomocnik dysponuje papierowym wydaniem całej dokumentacji systemu świadczenia usług zatwierdzonej przez Prezesa.

Dystrybucję aktualnej dokumentacji systemowej realizuje Pełnomocnik poprzez:

- udostępnienie jej na serwerze firmowym/chmurze wszystkim zainteresowanym użytkownikom /bez możliwości edycji w wersji PDF/ - w przypadku posiadania serwera/chmury,
- udostępnienie wersji papierowej /zatwierdzonej przez Właściciel / do celów szkoleniowych wszystkim zainteresowanym użytkownikom.

### **1.5. Dystrybucja, przechowywanie i zabezpieczanie dokumentów operacyjnych, procedur systemowych**

Dokumenty operacyjne dystrybuowane są przez Pełnomocnika do wszystkich działów odpowiedzialnych za realizację danej procedury. Nadzór nad ich realizacją sprawuje wówczas osoba odpowiedzialna za dany obszar.

### **1.6. Przechowywanie dokumentacji w systemie komputerowym /na serwerze/**

Dokumentacja w systemie komputerowym zabezpieczona jest przed utratą danych poprzez: Wewnętrzne zabezpieczenie antywirusowe oraz brak możliwości edycji. Ma ona status dokumentu nadzorowanego - realizowane jest regularne backupowanie danych. Za zabezpieczenie danych komputerowych odpowiedzialny jest Pełnomocnik/Prezes.

### **1.7. Archiwizacja**

Wszystkie dokumenty nieaktualne powinny zostać usunięte z systemu, chyba że podlegają one archiwizacji wg odrębnych ustaleń. Za archiwizację dokumentacji systemowej odpowiada Pełnomocnik.

Dokumentacja podlega archiwizacji na okres 5 lat.

### **1.8. Zapisy**

Zapisy, jako obiektywne dowody, tworzone są w ramach funkcjonowania Systemu Świadczenia Usług w ABUTUS Sp. z o.o.