

## KODEKS DOBRYCH PRAKTYK

### Preambuła

Istotą usługi rozwojowej jest działanie dzięki któremu interesariusze osiągają efekty uczenia się prowadzące do zmian zgodnych z wyznaczonymi celami rozwoju. Zaliczamy do niej działania związane z diagnozą, ustalaniem potrzeb i wyznaczaniem celów rozwoju, projektowaniem i realizacją działań wspierających rozwój oraz projektowaniem i realizacją działań służących wdrożeniu i ewaluacji efektów.

Kluczowe dla działalności sektora jest poszanowanie podmiotowości, autonomii i różnorodności uczących się, oraz uznanie, że rozwój jednostek, grup lub organizacji zachodzi w środowisku wspomagającym uczenie się, któremu szczególnie służy dopasowany proces, formy, metody, techniki i narzędzia rozwojowe.

Częścią wspólną różnorodnych usług rozwojowych świadczonych przez podmioty są profesjonalne praktyki oparte na kilku głównych założeniach:

- Wykorzystywana wiedza oraz używane metody i narzędzia są oparte na dowodach ich prawdziwości lub skuteczności oraz gwarantujemy ich kompetentne i profesjonalne zastosowanie.
- Wykonujemy usługę rozwojową uwzględniając cele i potrzeby wszystkich interesariuszy usługi.
- Każda usługa rozwojowa jest wykonana z uczciwością i należytą starannością

### Cele Kodeksu

Celem KDP jest propagowanie/promowanie najwyższych standardów działania firm szkoleniowo - rozwojowych na rynku. KDP zawiera najważniejsze elementy opisujące profesjonalne praktyki dotyczące usług szkoleniowo - rozwojowych przez co wspomaga rynek w identyfikacji rzetelnych i uczciwych firm realizujących wysokiej jakości usługi.

KDP reguluje normy i zasady postępowania, w tym dobre praktyki, w ramach prowadzonej działalności, w szczególności w ramach współpracy z klientami, odbiorcami szkoleń, wykonawcami usług oraz innymi partnerami.

KDP jest głównie dokumentem upowszechniającym profesjonalne zachowania w środowisku usług rozwojowych, a jego stosowanie stanowi dobrowolną formę poddania się wymogom merytorycznym i etycznym prowadzącym do spełnienia standardu SUS 2.0

Zasady postępowania i dobre praktyki firmy realizującej usługę rozwojową:

1. Relacje firmy z jej otoczeniem:
  - a) Prowadzi działalność zgodną z danymi rejestrowymi, posiadanymi uprawnieniami i standardami, know-how i doświadczeniem oraz możliwościami operacyjnymi.
  - b) Udostępnia informacje: zakres swojej działalności, obszary specjalizacji, metodologie, referencje własne (i osób współpracujących), dane o osobach realizujących usługi (prowadzących) pozwalające klientom na właściwą identyfikację firmy i jej usług oraz dokonanie wyboru co do zakresu współpracy.
  - c) Informuje klientów o możliwych do osiągnięcia celach rozwoju i uzyskania kwalifikacji oraz warunkach realizacji tego procesu.
  - d) Rzetelnie przedstawia Klientowi warunki wykonania usługi, zwłaszcza w zakresie niezbędnych zasobów i kosztów i innych niezbędnych warunków (w tym logistycznych)
  - e) Rekomenduje i uzgadnia odpowiedzialności poszczególnych interesariuszy, w procesie realizacji usługi.
  - f) Zawiera umowy pozwalające zidentyfikować cele, zakres usługi oraz wzajemne zobowiązania.
2. Realizacja usługi
  - a) Realizuje swoje usługi rozwojowe na podstawie celów i potrzeb rozwojowych ustalonych z Klientem.
  - b) Potrzeby rozwojowe ustalane są na podstawie rzetelnych informacji uzyskanych samodzielnie przez firmę lub przez Klienta.
  - c) W zależności od celów potrzeby rozwojowe definiowane są na poziomie organizacji, zespołów i pracowników.
  - d) Usługi szkoleniowo-rozwojowe przygotowywane i realizowane są w oparciu o program dostosowany do celów i potrzeb rozwojowych ustalonych z Klientem.
  - e) Aby zapewnić osiągnięcie celów usługi szkoleniowo-rozwojowej ustalonych z Klientem, firma zapewnia kadrę do przygotowania, realizacji i ewaluacji projektu rozwojowego odpowiednią pod względem kompetencji i doświadczenia
  - f) W trakcie realizacji usługi monitoruje jego przebieg na podstawie indywidualnie dobranej metody ewaluacji usługi rozwojowej
  - g) Po zrealizowaniu projektu komunikuje stopień zgodności osiągniętych rezultatów z ustalonymi wcześniej celami.
  - h) Wspiera osiąganie i utrwalanie rezultatów rozwojowych poprzez działania ustalone wcześniej z Klientem.
  - i) Reaguje na wszystkie nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów szukając obopólnie korzystnego rozwiązania.
3. Etyka, normy i zasady uczciwej konkurencji:

- a) Firma podaje informacje o sobie i swojej działalności zgodnie ze stanem faktycznym. Przy sprzedaży usług i ich realizacji posługuje się ogólnie przyjętą i zrozumiałą terminologią, ustalając cele i zakres usług oraz wzajemne zobowiązania rzetelnie, zgodnie z zasadą nie wprowadzania w błąd.
- b) Zawiera umowy na zasadach partnerskich (win-win).
- c) Przyjmuje współodpowiedzialność za usługę w kontekście osiągnięcia celów rozwoju i zaspokojenia innych potrzeb uczących się, w tym za przygotowanie i działania osób realizujących usługę.
- d) Dbą o dostarczanie usług wyłącznie wysokiej jakości jednocześnie upowszechniając podejście pro jakościowe w usługach szkoleniowo-rozwojowych.
- e) Przestrzega ustalonych reguł współpracy z interesariuszami usługi.
- f) Przestrzega praw autorskich i wykorzystuje tylko takie know-how, do którego ma prawo.
- g) Zapewnia poufność informacji uzyskanych na wszystkich etapach współpracy z Klientem.
- h) Posługuje się danymi dotyczącymi Klientów i innych interesariuszy usługi (np. umieszczenie na liście referencyjnej) wyłącznie po uzyskaniu ich zgody.
- i) Przestrzega spełniania niezbędnych wymagań i standardów (w tym uprawnień i certyfikatów) potrzebnych do realizacji usług szkoleniowo-rozwojowych.
- j) Stosuje zasady uczciwej konkurencji i zasady, zwłaszcza w zakresie informacji i reklamy, wyceny i zakresu usług, prowadzenia biznesu w tym reguluje zobowiązania wobec: dostawców, pracowników, odbiorców, partnerów oraz inne zobowiązania wynikające z prowadzenia działalności gospodarczej.
- k) Przeciwdziała praktykom korupcyjnym oraz konfliktom interesów.