

# SUS to próg – niżej nie warto schodzić



**Grzegorz**

**Jachna**

prezes zarządu spółki  
Nowe Motywacje.

**Standard Usługi Szkoleniowej może być pomocny klientom i firmom szkoleniowym, ale nie wyeliminuje z dnia na dzień bubli szkoleniowych i nie zabezpieczy klientów przed wszystkimi błędami wyboru.**

Rynek szkoleń w Polsce potrzebował Standardu Usługi Szkoleniowej (SUS określiła i przyjęła Polska Izba Firm Szkoleniowych – przyp. red.), ponieważ jest młody, a w ostatnich latach z powodu wpompowania środków unijnych rozwijał się dynamicznie, ale też chaotycznie. Powstało mnóstwo firm oferujących usługi szkoleniowe na różne sposoby i o różnej jakości. Do tej pory nie było żadnej uzgodnionej miary jakości usługi szkoleniowej – każdy mógł definiować, co jest w porządku, a co nie, według własnych kryteriów.

Standard Usługi Szkoleniowej może ułatwić firmom szkoleniowym samoocenę, daje możliwość porównywania się i rozwoju. Pokazuje, że usługa szkoleniowa to zobowiązanie oparte na regułach. Bardzo mnie cieszy, że SUS określa standard w czterech kategoriach: jakość, proces, kadra i organizacja. Standard Usługi Szkoleniowej uświadamia, że szkolenie nie polega tylko na tym, by stanąć przed ludźmi i mówić. Dobra realizacja SUS pokazuje dłuższą perspektywę – firma szkoleniowa powinna dbać o dobór i rozwijanie kadry, tworzenie wewnętrznych procedur, systematyczną pracę z klientem. To wymaga czasu, wiedzy i środków. Wprowadzając cztery kategorie, SUS wykroczył poza dotychczasowe dyskusje o trenerach i ukazał usługę szkoleniową szerzej. Firmom szkoleniowym SUS dał także do ręki argument. Teraz można pokazać klientowi, że stabilna firma szkoleniowa wnosi wartość dodaną do projektów. Dobre firmy szkoleniowe już dziś realizują SUS, często oferując klientom więcej, niż określa ten Standard.

Nie wszyscy klienci mają duże doświadczenie w wyborze dostawców szkoleń. Niektórzy zaczynają i szukają po omacku. Wtedy to nie ja-

kość ani odpowiedni standard, lecz najczęściej sprawny marketing, niska cena czy urok osobisty decydują o wyborze oferty. Wiele firm, które w ten sposób podjęły współpracę z dostawcami szkoleń, mocno się zawiodło. Standard Usługi Szkoleniowej, choć nie stawia wysokich wymagań, nazywa i definiuje to, co jest niezbędne. Wskazuje próg, poniżej którego nie warto schodzić. Dla mniej doświadczonych klientów SUS stanowi check-listę. Zapewne po jakimś czasie na rynku powstanie lista firm spełniających Standard, z którymi współpraca może być bezpieczniejsza. Doświadczony HR-owiec nie potrzebuje takiej listy – on ją zna. Ale SUS może stać się platformą do dyskusji z całym środowiskiem HR i firm szkoleniowych. Dyskusja wokół standardów będzie wpływać na rozwój firm szkoleniowych w kierunku, którego oczekują klienci.

Standard Usługi Szkoleniowej może być pomocny w sektorze publicznym na etapie tworzenia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) – jego zapisy mogłyby być wprowadzane do specyfikacji zamówień. Standard to również sposób na piętnowanie nieuczciwych firm szkoleniowych. Jeśli bowiem ktoś deklaruje, że spełnia SUS, a klient wykaze, że nie, to zgłoszenie tego faktu do Polskiej Izby Firm Szkoleniowych może skutkować skreśleniem z listy firm stosujących SUS, a to może być bolesne.

Standard Usługi Szkoleniowej to wyraz dojrzenia rynku. Dyskusja na temat jakości stała się tematem otwartym i popularnym. Ufam, że zachęci ona do myślenia obie strony rynku – szkoleniowców i klientów. W dłuższej perspektywie powinno to spowodować ogólne podniesienie jakości usług. W krótkiej perspektywie SUS może być pomocny klientom i firmom szkoleniowym, ale nie wyeliminuje z dnia na dzień bubli szkoleniowych i nie zabezpieczy klientów przed wszystkimi błędami wyboru. ■