



IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48 575-606-509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH FIRMY IDEA+ KRZYSZTOF BRAŚ NA POTRZEBY MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH

Wstęp

1. Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług edukacyjno-szkoleniowych i zostaje wprowadzona na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w firmie IDEA+ Krzysztof Braś z siedzibą w Chrzanowie przy ul. Karkowskiej 15A.
2. IDEA+ Krzysztof Braś organizuje szkolenia otwarte, zamknięte oraz inne usługi edukacyjne realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym w ramach działań finansowanych ze środków zewnętrznych.
3. Każde szkolenie oraz usługa edukacyjna realizowane przez IDEA+ Krzysztof Braś są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację. W jej skład wchodzi:
 - a) Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub usługi edukacyjnej.
 - b) Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia lub usługi edukacyjnej i wybór kadry trenerskiej/edukacyjnej.
 - c) Trener/edukator odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia lub usługę edukacyjną.

Organizacja usług edukacyjno-edukacyjno-szkoleniowych

1. Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez IDEA+ Krzysztof Braś:
 - a) identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
 - b) przygotowanie i sprecyzowanie oferty szkolenia,
 - c) określenie celów szkolenia,
 - d) rekrutacja,
 - e) wybór kadry szkoleniowej w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
 - f) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
 - g) przeprowadzanie szkolenia,
 - h) podsumowanie i ewaluacja,
 - i) rozliczenie.
2. Po zakończonym procesie rekrutacji, a przed rozpoczęciem realizacji szkolenia przedstawiciel IDEA+ Krzysztof Braś kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat terminu, harmonogramu, informacji o trenerze oraz dalszych etapach uczestnictwa w szkoleniu.
3. Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych – IDEA+ Krzysztof Braś zawiera z każdym uczestnikiem szkolenia umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.
4. Realizacja szkoleń zamkniętych prowadzonych przez IDEA+ Krzysztof Braś:





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś

NIP: 628-213-95-09

ul. Krakowska 15a

32-500 Chrzanów

tel. +48 575 - 606 - 509

kontakt@ideaplus.com.pl

www.ideaplus.com.pl

- a) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
 - b) określenie celów szkoleniowych,
 - c) wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
 - d) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
 - e) przeprowadzanie szkolenia,
 - f) podsumowanie i ewaluacja,
 - g) rozliczenie.
5. Realizacja usług edukacyjnych prowadzonych przez IDEA+ Krzysztof Braś:
- a) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
 - b) określenie celów usługi edukacyjnej,
 - c) wybór kadry merytorycznej, zgodnie z wymogami MSUES,
 - d) wybór miejsca usługi oraz jego przygotowanie zgodnie z wymogami MSUES,
 - e) przeprowadzenie usługi edukacyjnej,
 - f) podsumowanie,
 - g) rozliczenie.

W przypadku realizacji szkoleń lub usług edukacyjnych współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia bądź usługi edukacyjnej ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu / działań, w ramach którego realizowana jest usługa.

6. Realizacja każdego szkolenia prowadzonego przez IDEA+ Krzysztof Braś poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci przeprowadzonej diagnozy potrzeb szkoleniowych, która zawiera informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego, a w szczególności dotyczące pożądanych 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 zgodnie z Załącznikiem nr 3 *Program szkolenia*.
8. Programy szkoleń realizowane przez IDEA+ Krzysztof Braś 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.
9. Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. Zapewniają utrwalanie efektów uczenia się poprzez wskazanie dodatkowych ćwiczeń i zadań do wykonywania po odbytym szkoleniu. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.
10. IDEA+ Krzysztof Braś stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych uzupełnianych przez uczestników ostatnim dniem szkolenia. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś

NIP: 628-213-95-09

ul. Krakowska 15a

32-500 Chrzanów

tel. +48 575 - 606 - 509

kontakt@ideaplus.com.pl

www.ideaplus.com.pl

Na stronie internetowej www.ideaplus.com.pl na bieżąco zostają zamieszczone podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje.

11. W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez IDEA+ Krzysztof Braś tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej i edukacyjnej

1. Nadzór nad szkoleniem lub usługą edukacyjną sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z IDEA+ Krzysztof Braś, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca następujące warunki:
 - a) posiadająca min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub wykazuje realizację w tym zakresie 300h szkoleń,
 - b) dysponująca wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.
2. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej lub edukacyjnej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń lub usług oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej lub edukacyjnej IDEA+ Krzysztof Braś spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - a) ukończyła trwający minimum 60 godzinny kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych;lub
 - b) dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;lub
 - c) posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych
 - d) posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.
3. IDEA+ Krzysztof Braś prowadzi ocenę kadry szkoleniowej i edukacyjnej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń lub usług edukacyjnych oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry trenerskiej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny. Kompetencje zarówno opiekuna merytorycznego jak i trenera zgodnie ze standardami MSUES są zweryfikowane na etapie wyboru kadry szkoleniowej lub edukacyjnej zgodnie z Załącznikiem nr 1 *Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera*. Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata na opiekuna merytorycznego/trenera, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów itp.





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48 575-606-509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

1. Oferowane przez IDEA+ Krzysztof Braś szkolenia i usługi edukacyjne odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki zgodnie z Załącznikiem nr 2 *Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług edukacyjnych*. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń lub usług edukacyjnych nie spełniających części warunków zawartych w Zał. nr 2, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.
2. Powyższego Standardu nie dotyczy usług prowadzonych za pomocą środków do zdalnej edukacji. W przypadku realizacji usług zdalnych wymagane jest zapewnienie uczestnikom odpowiedniej jakości połączenia sieciowego i odpowiedniej jakości przekazu danych.
3. IDEA+ Krzysztof Braś stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie lub usługa edukacyjna nie spełniła/nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 5 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.
4. W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia lub usługi edukacyjnej może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera, koordynatora organizacyjnego lub innego przedstawiciela firmy IDEA+ Krzysztof Braś zaangażowanego w realizację danego szkolenia lub usługi edukacyjnej. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 5.
5. W przypadku gdy szkolenie lub usługa edukacyjna nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od IDEA+ powodów – zostanie zaproponowany uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana.
6. IDEA+ Krzysztof Braś publikuje na stronie internetowej www.ideaplus.com.pl informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju.

Zrządzanie jakością usług szkoleniowych

1. IDEA+ Krzysztof Braś publikuje na stronie internetowej www.ideaplus.com.pl aktualny katalog oferowanych szkoleń i usług edukacyjnych zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych i edukacyjnych.
2. Dokumentacja szkoleniowa oraz edukacyjna prowadzona przez IDEA+ Krzysztof Braś zawiera co najmniej: program szkolenia sporządzony w języku efektów, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem, pre-test, post-test oraz protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), zaświadczenia lub certyfikaty wydane uczestnikom. Na potwierdzenie kompletu dokumentacji szkoleniowej koordynator organizacyjny wypełnia Załącznik nr 4 *Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej*.



3. IDEA+ Krzysztof Braś publikuje na stronie internetowej www.ideaplus.com.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń i usług edukacyjnych.
4. Treść procedury podaje się do wiadomości osób zaangażowanych w realizację szkoleń i usług edukacyjnych oraz współpracowników w formie pisemnej i zobowiązuje się do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.
5. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 02.01.2021 r.

Załączniki:

- Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera
- Załącznik Nr 2 – Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług edukacyjnych
- Załącznik Nr 3 - Wzór programu szkolenia
- Załącznik Nr 4 - Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej
- Załącznik Nr 5 – Procedura reklamacji
- Załącznik Nr 6 – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności
- Załącznik Nr 7- Wzór ankiety ewaluacyjnej

Zatwierdzam




Krzysztof Braś
ul. Krakowska 15A, 32-500 Chrzanów
NIP 6282139509 REGON 383836084
Tel. 575-606-509



Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera

Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera

I. Wymogi dotyczące opiekuna merytorycznego

Osoba pełniąca w instytucji szkoleniowej/edukacyjnej rolę opiekuna merytorycznego musi spełniać warunek 1 lub 2 oraz 3.

Lp.	Wymagania		Spełnia	Nie spełnia
1.	Jedne z dwóch	Posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń LUB		
2.		Zrealizował w tym zakresie min. 300h szkoleń i/lub doradztwa		
3.		Dysponuje wykształceniem (wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne, kursy, studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty lub uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia		

II. Wymogi dotyczące trenera

Osoba zatrudniona w instytucji szkoleniowej/edukacyjnej jako trener musi spełniać warunek 1 lub 2 oraz warunek 3 lub 4 lub 5 lub 6 oraz warunek 7 (obowiązkowo).

Lp.	Wymagania		Spełnia	Nie spełnia
1.	Jedne z dwóch	Posiada doświadczenie zawodowe odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń LUB		
2.		Posiada wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń		
3.	Jeden z czterech	Ukończył/a trwający min. 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia. Klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania LUB		



4.	Dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej LUB		
5.	Posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych LUB		
6.	Posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej		
7.	Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe		

Wszystkie wymagania podane powyżej muszą być potwierdzone przez kopie dokumentów m.in. dyplomów, certyfikatów, uzyskanych uprawnień, referencji, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów, potwierdzeń doświadczenia zawodowego.

.....
 Sporządził



Załącznik Nr 2 – Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług edukacyjnych

Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług edukacyjnych

I. Wymogi dotyczące sali szkoleniowej

Wszystkie wymogi wskazane poniżej są konieczne do spełnienia. Dopuszczalna jest realizacja szkoleń lub usług edukacyjnych nie spełniających poniższych kryteriów, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przejętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenia terenowe, szkolenia zawodowe).

Lp.	Wymogi dotyczące sali szkoleniowej	Spełnia	Nie spełnia
1.	Powierzchnia sali szkoleniowej (m kw.) (odpowiednio dużo powierzchnia dla osobowej grupy szkoleniowej)		
2.	Możliwość dostosowanie optymalnej temperatury dla uczestników Sprawne ogrzewanie umożliwiające dostosowanie optymalnej temperatury dla uczestników		
3.	Brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz		
4.	Utrzymanie czystości		
5.	Zaplecze sanitarne		
6.	Układ sali pozwalający na swobodne utrzymanie kontaktu wzrokowego pomiędzy uczestnikami (brak filarów, ścianek itp.) uniemożliwiający kontakt wzrokowy		
7.	Dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego		
8.	Dostęp do bezprzewodowego Internetu (jeśli jest wymagany)		
9.	Umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiedni do specyfiki szkolenia		
10.	Warunki pracy zgodne z BHP		
11.	Pomieszczenie/miejsce przeznaczone do świadczenia usług cateringowych		

II. Wymogi dotyczące wyposażenia sali szkoleniowej

Wszystkie wymogi wskazane poniżej są niezbędne do spełnienia. Dopuszczalna jest realizacja szkoleń lub usług edukacyjnych nie spełniających części warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.



Lp.	Wymogi dotyczące sali szkoleniowej	Spełnia	Nie spełnia
1.	Tablica sucho ściernalna lub flipchart		
2.	Komputer i rzutnik multimedialny (jeżeli są wymagane)		
3.	Papier i przybory do pisania dla uczestników		
4.	Inne specjalistyczne pomoce dydaktyczne niezbędnych do realizacji szkolenia ¹		

.....
Sporządził

¹ Należy uzupełnić w przypadku kiedy na szkoleniu wykorzystywane są specjalistyczne pomoce dydaktyczne.



Załącznik Nr 3 - Wzór programu szkolenia

Wzór programu szkolenia

Tytuł szkolenia	
Liczba godzin	
Wykładowca/y	
Miejsce/a szkolenia	

Cele szkolenia ²	Efekty – Umiejętności nabyte w trakcie szkolenia ³	Wskaźnik pomiaru efektu ⁴

Godziny szkolenia	Tematyka zajęć

² Cele szkolenia muszą być prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestników oraz zaprezentowane w sposób mierzalny (np. Celem szkolenia jest nabycie przez Uczestników podstawowych wiadomości teoretycznych i praktycznych związanych z pracą w programie Excel. Po szkoleniu każdy Uczestnik będzie umiał wprowadzać i edytować dane w programie, a także wykonywać podstawowe obliczenia)

³ Należy wpisać co będzie potrafił Uczestnik po odbytych szkoleniu (np. w przypadku szkolenia z Biznesplanu Uczestnik potrafi m.in. dokonać charakterystyki produktu).

⁴ Wskaźnik pomiaru efektu: egzamin, test, ankieta ewaluacyjna



Załącznik Nr 4 - Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej

Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej

1. Szkolenie/kurs tytuł:

.....

2. W ramach projektu (jeśli dotyczy) :

.....

3. Zamawiający⁵

.....

.....

4. Imię i nazwisko osoby koordynującej szkolenie/kurs⁶

.....

.....

5. Liczba godzin modułu/szkolenia

.....

Kadra szkoleniowa⁷

Lp.	Funkcja	Imię i nazwisko	Temat szkolenia	Zgodność na podstawie listy sprawdzającej trenera oraz opiekuna merytorycznego
1.	Opiekun merytoryczny			
2.	Trener			

Sale szkoleniowe

Lp.	Adres	Termin szkolenia	Zgodność na podstawie listy sprawdzającej zaplecze techniczne szkoleń
1.			

⁵ Instytucja zlecająca. W przypadku środków UE - wpisać IP lub IP2 oraz nazwę programu, priorytet, działanie poddziałanie (jeśli występuje).

⁶ Np. Jan Kowalski - specjalista ds. szkoleń w projekcie „x”

⁷ Jeżeli szkolenia są bardziej złożone należy dopisać wiersze w tabeli





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48 575-606-509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

2.			
3.			



Inne miejsca szkoleń⁸

Lp.	Adres	Termin szkolenia	Zgodność na podstawie listy sprawdzającej zaplecze techniczne szkoleń
1.			
2.			
3.			

Harmonogram szkoleń⁹

Lp.	Nazwa	Spełnia	Nie spełnia	Uwagi
1.	Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni (jeśli dotyczy)			
2.	Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia			
3.	W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe			
4.	W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut (jeśli dotyczy)			

Lista sprawdzająca dotycząca dokumentacji szkoleniowej

⁸ Tabelę należy wypełnić w przypadku realizacji innego rodzaju szkoleń, np. zawodowych

⁹ Dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48 575 - 606 - 509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

Lp.	Nazwa	Zawiera	Nie zawiera	Uwagi
1.	Program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć)			
2.	Lista obecności, dziennik szkoleń (jeżeli jest wymagany)			
3.	Oświadczenia (jeżeli są wymagane)			
4.	Ankiety ewaluacyjne, raport ewaluacyjny			
5.	Testy wiedzy (jeżeli były przeprowadzone)			
6.	Kopia materiałów szkoleniowych przekazanych uczestnikom projektu			
7.	Kopie certyfikatów wydanych uczestnikom projektu			
8.	Protokół z egzaminu, jeśli był przeprowadzony			

Wymogi dotyczące programu szkolenia

Lp.	Nazwa	Zawiera	Nie zawiera
1.	Cele uczenia się zawarte w programie szkolenia prezentowane są w formie opisu efektów uczenia się dla uczestników		
2.	Cele uczenia się sformułowane są w sposób mierzalny		
3.	Program szkolenia zawiera różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia		
4.	Metody kształcenia są adekwatne do jego rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy		





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś

NIP: 628-213-95-09

ul. Krakowska 15a

32-500 Chrzanów

tel. +48 575 - 606 - 509

kontakt@ideaplus.com.pl

www.ideaplus.com.pl

5.	Materiały szkoleniowe (prezentacja, materiały drukowane) zawierają podsumowanie treści szkolenia oraz odwołania do źródeł wiedzy		
6.	Materiały szkoleniowe respektują prawo autorskie i zawierają odwołania ich autora i źródła		
7.	Materiały szkoleniowe zawierają dodatkowe zadania i ćwiczenia do wykonania po szkoleniu		

.....

Sprawdził





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś

NIP: 628-213-95-09

ul. Krakowska 15a

32-500 Chrzanów

tel. +48 575 - 606 - 509

kontakt@ideaplus.com.pl

www.ideaplus.com.pl

Załącznik Nr 5 – Procedura reklamacji

Procedura reklamacji

1. W przypadku szkoleń i usług edukacyjnych otwartych – uczestnik, a w przypadku szkoleń i usług edukacyjnych zamkniętych - zlecający może złożyć reklamację osobiście w formie pisemnej w siedzibie IDEA+ Krzysztof Braś, listownie (ul. Krakowska 15A, 32-500 Chrzanów) lub mailowo na adres: kontakt@ideaplus.com.pl.
2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od daty wystąpienia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko uczestnika szkolenia lub usługi edukacyjnej,
 - b) kontakt do uczestnika szkolenia lub usługi edukacyjnej – telefon i adres lub mail,
 - c) nazwa szkolenia lub usługi edukacyjnej,
 - d) przedmiot reklamacji,
 - e) wskazanie formy odpowiedzi – listownie lub mail.
4. Organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej ma 10 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
5. W przypadku gdy reklamacja nie będzie zawierać wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 3., organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
6. Organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
7. Organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom w regulaminie lub umowie (jeśli dotyczy).
8. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) powtórzenie szkolenia z inną grupą – w przypadku realizowania przez organizatora - szkolenia z tego samego zakresu,
 - b) przepisanie się do innej grupy – w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji szkolenia oraz w przypadku, gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
 - c) powtórzenie usługi edukacyjnej w innym terminie,
 - d) możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,
 - e) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z aktualnym wykładowcą,
 - f) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z innym wykładowcą,
 - g) otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych,
 - h) zwrot części kosztów związanych z realizacją szkoleń na rzecz uczestnika w przypadku szkoleń otwartych.
9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Zatwierdzam




Krzysztof Braś
ul. Krakowska 15A, 32-500 Chrzanów
NIP 6282139509 REGON 383836984
Tel. 575-606-509



IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48 575 - 606 - 509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

Załącznik Nr 6 – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

1. Nieobecność osoby prowadzącej szkolenie lub usługi edukacyjnej

- a) osoba prowadząca szkolenie lub usługę edukacyjną informuje koordynatora organizacyjnego o zaistniałej sytuacji,
- b) koordynator organizacyjny poszukuje zastępstwa za prowadzącego,
- c) jeśli nie ma możliwości zastępstwa, a jednocześnie odbywają się szkolenia dla innej grupy z tego samego zakresu tematycznego, to następuje połączenie obydwu grup w jednej sali (jeżeli Uczestnicy jednej i drugiej grupy wyrażają zgodę na połączenie i jeżeli sala będzie spełniać min. warunki techniczne)
- d) jeśli nie istnieje możliwość połączenia grup, to koordynator organizacyjny:
 - i. informuje uczestników mailowo o odwołaniu zajęć, za potwierdzeniem odbioru (przy braku potwierdzenia odbioru - telefonicznie) – w przypadku odwołania szkolenia z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem,
 - ii. informuje uczestników w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie lub mailowo lub osobiście), jeśli odwołanie zajęć następuje w tym samym dniu,
- e) w przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

2. Niedostępność miejsca realizacji szkolenia lub usługi edukacyjnej

- a) Przygotowana zostaje inna sala szkoleniowa, informacja o zmianie podana jest w starym i nowym miejscu szkolenia. Każdy z uczestników zostaje poinformowany o zmianie w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie lub mailowo lub osobiście).
- b) w przypadku braku zastępczej sali, szkolenie zostaje odwołane, wówczas koordynator organizacyjny informuje uczestników o zaistniałej sytuacji:
 - iii. informacja o odwołaniu szkolenia wywieszona jest na drzwiach sali szkoleniowej (lub jeżeli nie ma takiej możliwości w innym widocznym miejscu bezpośrednio obok wejścia do sali szkoleniowej) a uczestnicy informowani są o zaistniałej sytuacji drogą mailową za potwierdzeniem odbioru (przy braku potwierdzenia odbioru telefonicznego) – w przypadku odwołania z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem,
 - iv. jeśli odwołanie szkolenia ma miejsce tego samego dnia, wówczas uczestnicy powiadamiani są telefonicznie,
- c) w przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

3. Konflikt pomiędzy dwoma uczestnikami doprowadził do otwartego sporu i opuszczenia sali szkoleniowej przez część uczestników

- a) prowadzący szkolenie sporządza pisemny raport z opisem zdarzenia (dokładne przyczyny sporu i osoby biorące w nim udział), który zostanie przedstawiony koordynatorowi organizacyjnemu,
- b) jeśli grupa uczestników w opisanym w/w raporcie straci znaczącą część zajęć, może poprzez pisemną prośbę domagać się dokończenia zajęć w innym terminie, jeśli powód ich przerwania będzie uzasadniony,





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48575-606-509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

- c) koordynator organizacyjny ustala nowy termin i miejsce przerwanych zajęć programowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z grupą i wykładowcą.
- 4. Szkolenie lub usługa edukacyjna odbywało się w warunkach, które były rażąco niezgodne z wcześniejszymi ustaleniami**
- W przypadku gdy zleceniobiorca organizujący dla IDEA+ Krzysztof Braś szkolenie zmieni uprzednio zaakceptowaną przez koordynatora organizacyjnego salę szkoleniową:
- zostanie wezwany do natychmiastowej jej zmiany,
 - jeśli nie wywiąże się z zaleceń - konsekwencją będą kary finansowe.
- 5. Nieszczęśliwe wypadki lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika**
- kadra szkoleniowa zostaje pouczona o zasadach BHP i udzielaniu pierwszej pomocy, w tym o ogólnodostępnej apteczce zawierającej podstawowe lekarstwa i materiały opatrunkowe, w przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku podczas trwania szkolenia - trener wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego, a w przypadku jego nieobecności innego przedstawiciela IDEA+ Krzysztof Braś zaangażowanego w realizację szkolenia.
- 6. Nieobecność znacznej części grupy utrudniającej lub uniemożliwiającej realizację zaplanowanego programu**
- zawarcie w umowie informacji o minimalnej liczbie uczestników umożliwiającej przeprowadzenie szkolenia,
 - wyznaczenie przez organizatora szkolenia nowego terminu zajęć.

Zatwierdzam


Krzysztof Braś
ul. Krakowska 15A, 32-500 Chrzanów
NIP 6282139509 REGON 383836084
Tel: 575-606-509



Załącznik Nr 7- Wzór ankiety ewaluacyjnej

ANKIETA EWALUACYJNA

Nazwa kursu/szkolenia:

.....

Data i miejsce szkolenia:

.....

Osoba prowadząca szkolenie:

.....

Upzejmie prosimy o udzielenie szczerych odpowiedzi na zadane poniżej pytania. Państwa uwagi będą dla nas źródłem cennych informacji oraz podstawą do podnoszenia jakości naszych szkoleń.

Ankieta jest anonimowa

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5, gdzie 1 – oznacza najniższą ocenę, 3 – ocenę neutralną (nie mam zdania), a 5 – najwyższą¹⁰

I) Ocena merytoryczna szkolenia

1. Czy w trakcie szkolenia zdobył/a Pan/i wiedzę i informację zgodną z oczekiwaniami?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Czy poświęcono Panu/i wystarczającą ilość czasu?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Czy jest Pan/i zadowolony/a z otrzymanych materiałów szkoleniowych?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Czy sposób realizacji szkolenia/kursu był dla Pana/i zadowalający?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Jakie elementy realizacji usługi Pana/i zdaniem należałoby zmienić i dlaczego?

.....

.....

.....

.....

II) Ocena pracy trenera

1. Jak ocenia Pan/i przygotowanie merytoryczne osoby prowadzącej zajęcia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Jak ocenia Pan/i dbałość o planowanie i utrzymanie czasu szkolenia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Jak ocenia Pan/i możliwość zadawania pytań i uzyskanie na nie wyjaśnienia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Czy ma Pan/i uwagi lub komentarze dotyczące trenera? Jeśli tak to jakie?

¹⁰ Prosimy o zaznaczenie krzyżykiem (X) w polu przy odpowiedniej ocenie





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś
NIP: 628-213-95-09
ul. Krakowska 15a
32-500 Chrzanów
tel. +48 575 - 606 - 509
kontakt@ideaplus.com.pl
www.ideaplus.com.pl

II) Ocena sali szkoleniowej i zaplecza technicznego

1. Warunki w sali szkoleniowej

a) temperatura

1-zimno, 5-ciepło/komfortowo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b) oświetlenie (dostęp do światła dziennego i sztucznego)

1-ciemno, 5-jasno

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

c) utrzymanie czystości w sali

1-brak higieny, 5-bardzo czysto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

d) poziom hałasu docierający z zewnątrz, mający wpływ na komfort przeprowadzanego szkolenia

1-bardzo głośno, 5-komfortowo, cicho

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

e) dostęp do zaplecza sanitarnego

1-brak dostępu, 5-bardzo dobry dostęp

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

f) wielkość powierzchni odpowiednia do liczebności grupy

1-ciasno, 5-komfortowo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

g) umeblowanie adekwatne do specyfiki szkolenia

1-brak, 5-zadowolające

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Zaplecze techniczne

Proszę podkreślić właściwą odpowiedź

a) dostępna tablica sucho ścieralna lub tablica typu flipchart

TAK /

NIE

b) dostępny rzutnik folii lub komputera i rzutnik multimedialny

TAK /

NIE

c) dostępny niezbędny ze względu na specyfikę szkolenia sprzęt/ wyposażenie

TAK /

NIE

INFORMACJE O UCZESTNIKU SZKOLENIA

(proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź krzyżykiem)

1. Płeć

Kobieta

Mężczyzna

2. Wiek





IDEA+

Krzysztof Braś

IDEA+ Krzysztof Braś

NIP: 628-213-95-09

ul. Krakowska 15a

32-500 Chrzanów

tel. +48 575-606-509

kontakt@ideaplus.com.pl

www.ideaplus.com.pl

do 25 lat

26-40 lat

41-50 lat

powyżej 50 lat

3. Miejsce zamieszkania

miasto

wieś

