

**PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH I EDUKACYJNYCH/COACHINGOWYCH
FIRMY ARENA ROZWOJU BARTOSZ URBAN
NA POTRZEBY MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG EDUKACYJNYCH I
SZKOLENIOWYCH**

Wstęp

1. Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług szkoleniowych i edukacyjnych/coachingowych i zostaje wprowadzona na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w Firmie Arena Rozwoju Bartosz Urban z siedzibą w Chrzanowie przy ul. Kochanowskiego 1/3

2. Arena Rozwoju Bartosz Urban organizuje szkolenia otwarte, zamknięte oraz inne usługi edukacyjne/coachingowe realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym w ramach działań finansowanych ze środków zewnętrznych.

3. Każde szkolenie oraz usługa edukacyjna/coachingowa realizowane przez Arena Rozwoju Bartosz Urban 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/coachingowej.
- b) Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej i wybór kadry trenerskiej/edukacyjnej/coachingowej.
- c) Trener/edukator/Coach odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia lub usługę edukacyjną/coachingową.

Organizacja usług edukacyjno - szkoleniowych

- 1. Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez Arena Rozwoju Bartosz Urban:
 - 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 Arena Rozwoju Bartosz Urban 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 – Arena Rozwoju Bartosz Urban zawiera z każdym uczestnikiem szkolenia umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

4. Realizacja szkoleń zamkniętych prowadzonych przez Arenę Rozwoju Bartosz Urban:

- 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/coachingowych prowadzonych przez Arenę Rozwoju Bartosz Urban :

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.

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

7. Realizacja każdego szkolenia jak również usługi edukacyjnej/coachingowej prowadzonych przez Arenę Rozwoju Bartosz Urban poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci przeprowadzonej diagnozy potrzeb szkoleniowych lub edukacyjnych/coachingowych, która zawiera informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego, a w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej i obszaru ich stosowania.

8. 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*.

9. Programy szkoleń realizowane przez Arenę Rozwoju Bartosz Urban 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.

10. 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 odbytych szkoleniach. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.

11. Arena Rozwoju Bartosz Urban 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 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.

12. W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez Arena Rozwoju Bartosz Urban tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

13. Na stronie internetowej <http://arenarozwoju.eu> na bieżąco zostają zamieszczone podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje lub opinie klientów.

Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej i edukacyjnej

1. Nadzór nad szkoleniem lub usługą edukacyjną/coachingową sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z Arena Rozwoju Bartosz Urban, 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, 100 h coachingu

b) dysponująca wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.

2. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej lub edukacyjnej/coachingowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń lub usług edukacyjnych/coachingowych 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 w tym min. Wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie/kurs, konferencja, warsztaty, studia podyplomowe. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej lub edukacyjnej Arena Rozwoju Bartosz Urban spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

a) Kadra szkoleniowa:

- ukończyła trwający minimum 60 godzinny 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

- dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;

lub

- posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych
- posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.

b) Coach:

- Ukończył minimum 60 h kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizację zrzeszającą oraz posiada 100 h doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów.

3. Arena Rozwoju Bartosz Urban prowadzi ocenę kadry szkoleniowej i edukacyjnej/coachingowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń lub usług edukacyjnych/coachingowej 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/coachingowej 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, referencji, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów itp.

4. Arena Rozwoju Bartosz Urban aktywnie uczestniczy w różnych formach „networkingu” i wymiany doświadczeń w sposób adekwatny do jej potencjału i specyfiki branży(np. wystąpienia na forach, członkostwo w stowarzyszeniach, prowadzenia bloga, publikowanie artykułów, popularyzacja poprzez media, udział w programach odpowiedzialności społecznej itp.)

Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta

1. Oferowane przez Arena Rozwoju Bartosz Urban szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki zgodnie z Załącznikiem nr 2 *Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń* W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń 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. Powyższy Standard 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. Miejsce świadczenia indywidualnej usługi edukacyjnej/coachingowej jest dostosowane do jej charakteru nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi, jest dostosowane do specyfiki usługi tj., pozwala na zachowanie zasady poufności rozmowy „w cztery oczy” oraz spełnia oczekiwania komfortu pracy indywidualnej.

4. W przypadku realizacji grupowej usługi edukacyjnej/coachingowej zastosowanie mają zapisy niniejszej procedury infrastruktury i organizacji szkoleń.

5. Arena Rozwoju Bartosz Urban stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie lub usługa edukacyjna/coachingowa nie spełniła/nia oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 5 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

6. W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera, koordynatora organizacyjnego lub innego przedstawiciela firmy Arena Rozwoju Bartosz Urban zaangażowanego w realizację danego szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 5.

7. W przypadku gdy szkolenie lub usługa edukacyjna/coachingowa nie zostanie zrealizowane/na lub było zakłócone/na z nieprzewidzianych i niezależnych od Arena Rozwoju Bartosz Urban powodów – zostanie zaproponowany uczestnikom/czkom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana.

8. Arena Rozwoju Bartosz Urban publikuje na stronie internetowej <https://www.arenarozwoju.eu> informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju.

Zrządzanie jakością usług szkoleniowych, edukacyjnych i coachingowych

1. Arena Rozwoju Bartosz Urban publikuje na stronie internetowej <https://www.arenarozwoju.eu> aktualny katalog oferowanych szkoleń i usług edukacyjnych/coachingowych zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych i edukacyjnych/coachingowych.

2. Dokumentacja szkoleniowa oraz edukacyjna prowadzona przez Arena Rozwoju Bartosz Urban 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*.



Arena Rozwoju Bartosz Urban
Ul. Kochanowskiego 1/3
32-500 Chrzanów
NIP: 6281940263
Tel. 501 839 377
Email : urban.bartosz@wp.pl
www.arenarozwoju.eu

3. Arena Rozwoju Bartosz Urban publikuje na stronie internetowej <https://www.arenarozwoju.eu> rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń i usług edukacyjnych/coachingowych.

4. W tych obszarach, w których jest to wymagane Arena Rozwoju Bartosz Urban posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.

5. 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.

6. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 01.02.2024 r.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i kadry szkoleniowej/coacha

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

..... **ARENA ROZWOJU**
Bartosz Urban
ul. Kochanowskiego 1/3, 32-500 Chrzanów
NIP: 628 194 0263, KRS: 0000122 506 831
Tel. +48 501 839 377

Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i kadry szkoleniowej/Coacha

Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i kadry szkoleniowej/Coacha

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 , 100 godzin coachingu	
3.		Dysponuje wykształceniem (wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne, kursy, szkolenia, studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty lub uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej	

II. Wymogi dotyczące kadry szkoleniowej.

Kadra szkoleniowa:

Lp.	Wymagania	Spełnia	Nie spełnia
1.	Jedne z czterech	Ukończył trwający minimum 60 godzinny 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	

2.	Jedne z czterech	Dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; LUB		
3.	Jedne z czterech	Ukończył posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych LUB		
4.	Jedne z czterech	posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej. LUB		
5.	Jedne z czterech	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		

I. Wymogi dotyczące kadry szkoleniowej.

Coach:

Lp.	Wymagania	Spełnia	Nie spełnia
1.	Ukończył minimum 60 h kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizację zrzeszającą oraz posiada 100 h doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów.		
2.	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		



Arena Rozwoju Bartosz Urban
Ul. Kochanowskiego 1/3
32-500 Chrzanów
NIP: 6281940263
Tel. 501 839 377
Email : urban.bartosz@wp.pl
www.arenarozwoju.eu

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.

ARENA ROZWOJU
Bartosz Urban
.....
Sporządził/a *B. Urban*
ul. Kochanowskiego 1/3, 32-500 Chrzanów
NIP: 628 194 02 63, KSCM: 142 506 831
Tel. +48 501 839 377

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 itp.)

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 wymagania 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 ścieralna 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		

ARENA ROZWOJU
Bartosz Urban
.....
Sporządził/a *[Podpis]*
ul. Kochanowskiego 1/3, 32-500 Chrzanów
NIP: 628 194 02 63, REGON: 122 506 831
Tel. +48 501 839 377

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

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

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

⁷ Jeżeli szkolenia są bardziej złożone należy dopisać wiersze w tabeli



Arena Rozwoju Bartosz Urban
Ul. Kochanowskiego 1/3
32-500 Chrzanów
NIP: 6281940263
Tel. 501 839 377
Email : urban.bartosz@wp.pl
www.arenarozwoju.eu

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

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

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

Lp.	Nazwa	Zawiera	Nie zawiera	Uwagi
1.	Program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć/modułów)			
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		
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

ARENA ROZWOJU
 Bartosz Urban
 ul. Kochanowskiego 1/3 32-500 Chrzanów
 NIP: 628 194 0263 REGON: 122 506 831
 Tel. +48 501 839 377

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 Arena Rozwoju Bartosz Urban, listownie (ul. Kochanowskiego 1/3, 32-500 Chrzanów) lub mailowo na adres: urban.bartosz@wp.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/coachingowej
 - b) kontakt do uczestnika szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej – telefon i adres lub mail,
 - c) nazwa szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej,
 - d) przedmiot reklamacji,
 - e) wskazanie formy odpowiedzi – listownie lub mail.
5. Organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej ma 10 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
6. W przypadku, gdy reklamacja nie będzie zawierać wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 3, organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
7. Organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
8. Organizator szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej 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).
9. 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/coachingowej w innym terminie,



Arena Rozwoju Bartosz Urban
Ul. Kochanowskiego 1/3
32-500 Chrzanów
NIP: 6281940263
Tel. 501 839 377
Email : urban.bartosz@wp.pl
www.arenarozwoju.eu

- d) możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,
- e) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne itp.) z aktualnym wykładowcą,
- f) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne itp.) z innym wykładowcą,
- g) otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych,
- h) zwrot części kosztów związanych z realizacją szkoleń na rzecz uczestnika w przypadku szkoleń otwartych.

10. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez odpowiednie przepisy ustawy Kodeks Cywilny.

Zatwierdzam

ARENA ROZWOJU

Bartosz Urban

ul. Kochanowskiego 1/3 32-500 Chrzanów
NIP: 628 194 02 63 REGON: 122 506 831
Tel. +48 501 839 377

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/ coachingowej

- a) osoba prowadząca szkolenie lub usługę edukacyjną/coachingową informuje koordynatora organizacyjnego o zaistniałej sytuacji,
- b) koordynator organizacyjny poszukuje zastępstwa za prowadzącego,
- c) jeśli nie ma możliwości zastępstwa, a jednocześnie odbywają się szkolenia/coaching 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 lub usługi coachingowej zostaje wyznaczony nowy termin.

2. Niedostępność miejsca realizacji szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej

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

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

a) prowadzący szkolenie lub usługę edukacyjną/coachingową 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,

c) koordynator organizacyjny ustala nowy termin i miejsce przerwanych zajęć programowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z grupą i wykładowcą.

4. Szkolenie lub usługa edukacyjna/coachingowa odbywało/ła się w warunkach, które były rażąco niezgodne z wcześniejszymi ustaleniami

W przypadku gdy zleceniobiorca organizujący dla Arena Rozwoju Bartosz Urban szkolenie lub usługę edukacyjną/coachingową zmieni uprzednio zaakceptowaną przez koordynatora organizacyjnego salę szkoleniową lub edukacyjną/coachingową:

a) zostanie wezwany do natychmiastowej jej zmiany,

b) jeśli nie wywiąże się z zaleceń - konsekwencją będą kary finansowe.

5. Nieszczęśliwe wypadki lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika lub prowadzącego szkolenie lub usługę edukacyjną/coachingową

a) kadra szkoleniowa i Coach 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 lub usługi edukacyjnej/coachingowej – trener/Coach wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego, a w przypadku jego nieobecności innego przedstawiciela Arena Rozwoju Bartosz Urban zaangażowanego w realizację szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej.

b) W przypadku pogorszenia się stanu zdrowia trenera/coacha prowadzącego szkolenie lub usługę edukacyjną/coachingową, trener lub Coach informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego, a w przypadku jego nieobecności innego przedstawiciela Arena Rozwoju Bartosz Urban zaangażowanego w realizację szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej.

6. Nieobecność znacznej części grupy utrudniającej lub uniemożliwiającej realizację zaplanowanego programu

a) zawarcie w umowie informacji o minimalnej liczbie uczestników umożliwiającej przeprowadzenie szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej.

b) wyznaczenie przez organizatora szkolenia lub usługi edukacyjnej/coachingowej nowego terminu.

Zatwierdzam

ARENA ROZWOJU

Bartosz Urban

.....ul. Kochanowskiego 1/3 32-500 Chrzanów
NIP: 628 194 02 63 REGON: 122 506 831
Tel. +48 501 839 377

Załącznik Nr 7- Wzór ankiety ewaluacyjnej

ANKIETA EWALUACYJNA

Nazwa kursu/szkolenia/usługi edukacyjnej/ coachingowej:

.....

Data i miejsce szkolenia/usługi edukacyjnej/ coachingowej::

.....

Osoba prowadząca szkolenie/usługi edukacyjnej/ coachingowej::

.....

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

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?

.....

.....

.....

.....

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

II) Ocena pracy trenera/Coacha

1. Jak ocenia Pan/i przygotowanie merytoryczne osoby prowadzącej szkolenie lub usługę edukacyjną/coachingową?

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

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

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/Coacha? Jeśli tak to jakie?

.....

.....

.....

.....

III) Ocena sali szkoleniowej/miejsca świadczenia usługi edukacyjnej / coachingowej 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/ usługi edukacyjnej/coachingowej

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/ usługi edukacyjnej/coachingowej

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/ usługi edukacyjnej/coachingowej sprzęt/ wyposażenie

TAK / NIE

INFORMACJE O UCZESTNIKU SZKOLENIA/ USŁUGI EDUKACYJNEJ/COACHINGOWEJ

(proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź krzyżykiem)

1. Płeć

☐ Kobieta

☐ Mężczyzna

2. Wiek

☐ do 25 lat ☐ 26-40 lat

☐ 41-50 lat

☐ powyżej 50 lat

3. Miejsce zamieszkania

☐ miasto

☐ wieś

ARENA ROZWOJU

Bartosz Urban

ul. Kochanowskiego 1/3, 32-500 Chrzanów

NIP: 628 194 02 63, REGON: 122 506 831

Tel. +48 501 839 377