

**MIEDZIOWE CENTRUM KSZTAŁCENIA KADR STOSUJE WSZYSTKIE ZASADY
STANDARDU USŁUG SZKOLENIOWYCH ZGODNIE Z PONIŻSZĄ LISTĄ**

1. Pytania samooceny standardu zarządzania jakością usługi szkoleniowej	Tak	Nie
--	------------	------------

1.1. Czy firma szkoleniowa posiada procedury do realizacji usługi szkoleniowej lub referencje od klientów poświadczające jakość dostarczonej usługi?	x	
1.2. Czy firma szkoleniowa publikuje informacje o oferowanych usługach szkoleniowych?	x	
1.3.a. Czy określono kryteria dotyczące rekrutacji i oceny kadry szkoleniowej?	x	
1.3.b. Czy firma dokonuje oceny (ewaluacji) szkoleń?	x	
1.4. Czy firma upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń?	x	
1.5.a. Czy firma szkoleniowa stosuje obowiązujące ją przepisy prawne?	x	
1.5.b. Czy firma zna i stosuje zasady prawa autorskiego odnoszące się do usług szkoleniowych?	x	
1.6. Czy firma szkoleniowa terminowo reguluje swoje zobowiązania finansowe?	x	
1.7.a. Czy firma szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na sytuacje nieprzewidziane i zastrzeżenia klientów?	x	
1.7.b. Czy firma posiada procedurę lub regulamin reklamacji świadczonych usług szkoleniowych?	x	
1.7.c. Czy firma szkoleniowa jest przygotowana na nieprzewidziane zdarzenia (np. choroba trenera)?	x	

2. Pytania samooceny standardu procesu świadczenia usługi szkoleniowej.	Tak	Nie
--	------------	------------

I.A. Samoocena przygotowania szkolenia otwartego.		
--	--	--

2.1.A.1. Czy szkolenie otwarte jest udokumentowane programem szkoleniowym?	x	
2.1.A.2. Czy firma szkoleniowa określa kryteria dla grupy docelowej?	x	
2.1.A.3. Czy firma szkoleniowa informuje w jakiej formie są realizowane zajęcia?	x	

2.1.A.4. Czy firma szkoleniowa dostarcza klientowi informacje o trenerze prowadzącym szkolenie?	x	
2.1.A.5. Czy informuje się klienta o sposobie ewaluacji szkolenia?	x	

x

I. B. Samoocena przygotowania szkolenia zamkniętego.	Tak	Nie
---	------------	------------

2.1.B.1.; 2.1.B.2. Czy firma szkoleniowa przygotowuje program szkolenia w uzgodnieniu z klientem?	x	
2.1.3. Czy firma szkoleniowa planuje badania ewaluacyjne?	x	

II/III/IV Pytania samooceny procesu świadczenia usługi szkoleniowej – przed-, prowadzenie szkolenia, po szkoleniu	Tak	Nie
--	------------	------------

2.2.1. Czy firma przedstawia klientom informację na temat szkoleń, zawierającą minimum: miejsce, czas, program, harmonogram i inne niezbędne informacje dla uczestników szkolenia?	x	
2.3.1. Czy firma podczas rozpoczęcia szkoleń: zawiera kontrakt z uczestnikami, przedstawia im ramy organizacyjne i logistyczne oraz prowadzącego zajęcia?	x	
2.3.2. Czy firma podczas szkoleń realizuje działania pozwalające na zrealizowanie celów i programu szkoleń w tym m.in.: prowadzenie szkolenia w sposób adekwatny do rodzaju, programu i odbiorcy z zachowaniem określonej koncepcji uczenia się?	x	
2.4.1. Czy po zakończeniu szkoleń firma przeprowadza badania ewaluacyjne?	x	
2.4.3. Czy po przeprowadzeniu szkoleń firma wydaje potwierdzenia o uczestnictwie w szkoleniach w formie uzgodnionej z klientami?	x	
2.4.4. Czy po zakończonych szkoleniach firma wydaje raport w formie rozmowy z klientami i/lub w formie pisemnej, który zawiera informację o: realizacji programu, osiągniętych celach, rekomendacje dalszych działań zgodnie z zasadą poufności danych dotyczących poszczególnych uczestników?	x	

3. Standardy dotyczące kompetencji kadry szkoleniowej	Tak	Nie
--	------------	------------

3.1.a. Czy firma szkoleniowa ma kadre merytoryczną?	x	
3.1.b. Czy w firmie szkoleniowej pracuje osoba, która jest odpowiedzialna za stronę merytoryczną szkoleń i dobór kadry odpowiedniej do zakresu merytorycznego szkolenia?	x	
3.2. Czy firma szkoleniowa w sposób zaplanowany dba o rozwój merytoryczny swojej kadry?	x	

4. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń	Tak	Nie
4.1. Czy firma szkoleniowa zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkoleń?	x	
4.2. Czy firma organizuje szkolenia w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej?	x	
4.2. Czy oferowane przez firmę szkolenia odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń?	x	
4.3. Czy oferowane przez firmę szkolenia odbywają się przy wykorzystaniu różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych?	x	
4.4.a. Czy logistyka szkoleń jest uzgadniana z klientami? Czy uzgodnienia obejmują m.in.: miejsce, datę, cenę wraz z informacją, co dokładnie zawiera, warunki przyjęcia zgłoszenia i rezygnacji, podanie kontaktu do osoby odpowiedzialnej za organizację szkolenia?	x	
4.4.b. Czy logistyka szkoleń jest zgodna z umową z klientami, umożliwiającą zrealizowanie celów szkoleniowych?	x	
4.4.c. Czy firma zapewnia uczestnikom szkoleń materiały oraz środki dydaktyczne?	x	