

**KARTA SAMOOCENY PRZESTRZEGANIA
STANDARDU USŁUG SZKOLENIOWYCH
POLSKIEJ IZBY FIRM SZKOLENIOWYCH**

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?		
1.2. Czy firma szkoleniowa publikuje informacje o oferowanych usługach szkoleniowych?		
1.3.a. Czy określono kryteria dotyczące rekrutacji i oceny kadry szkoleniowej?		
1.3.b. Czy firma dokonuje oceny (ewaluacji) szkoleń?		
1.4. Czy firma upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń?		
1.5.a. Czy firma szkoleniowa stosuje obowiązujące ją przepisy prawne?		
1.5.b. Czy firma zna i stosuje zasady prawa autorskiego odnoszące się do usług szkoleniowych?		
1.6. Czy firma szkoleniowa terminowo reguluje swoje zobowiązania finansowe?		
1.7.a. Czy firma szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na sytuacje nieprzewidziane i zastrzeżenia klientów?		
1.7.b. Czy firma posiada procedurę lub regulamin reklamacji świadczonych usług szkoleniowych?		
1.7.c. Czy firma szkoleniowa jest przygotowana na nieprzewidziane zdarzenia (np. choroba trenera)?		
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?		
2.1.A.2. Czy firma szkoleniowa określa kryteria dla grupy docelowej?		

2.1.A.3. Czy firma szkoleniowa informuje w jakiej formie są realizowane zajęcia?		
2.1.A.4. Czy firma szkoleniowa dostarcza klientowi informacje o trenerze prowadzącym szkolenie?		
2.1.A.5. Czy informuje się klienta o sposobie ewaluacji szkolenia?		

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?		
2.1.3. Czy firma szkoleniowa planuje badania ewaluacyjne?		

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?		
2.3.1. Czy firma podczas rozpoczęcia szkoleń: zawiera kontrakt z uczestnikami, przedstawia im ramy organizacyjne i logistyczne oraz prowadzącego zajęcia?		
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?		
2.4.1. Czy po zakończeniu szkoleń firma przeprowadza badania ewaluacyjne?		
2.4.3. Czy po przeprowadzeniu szkoleń firma wydaje potwierdzenia o uczestnictwie w szkoleniach w formie uzgodnionej z klientami?		
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?		

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

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

4. Standardy dotyczące organizacji i logistyki szkoleń	Tak	Nie
4.1. Czy firma szkoleniowa zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację szkoleń?		
4.2. Czy firma organizuje szkolenia w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia i higienę pracy umysłowej i fizycznej?		
4.2. Czy oferowane przez firmę szkolenia odbywają się w warunkach odpowiednich do celu i form prowadzenia szkoleń?		
4.3. Czy oferowane przez firmę szkolenia odbywają się przy wykorzystaniu różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych?		
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?		
4.4.b. Czy logistyka szkoleń jest zgodna z umową z klientami, umożliwiającą zrealizowanie celów szkoleniowych?		
4.4.c. Czy firma zapewnia uczestnikom szkoleń materiały oraz środki dydaktyczne?		

.....
(miejscowość i data)

.....
(podpisy osób uprawnionych do reprezentacji oraz pieczętka)