

## **Samoocena zgodności z MSUES 2.0** **(Małopolskimi Standardami Usług** **Edukacyjno – Szkoleniowych wersja 2.0)**

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z:

**Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia**

Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

plac Na Stawach 1

30-107 Kraków

Pokój 102

telefon: 12 619 84 52 lub 12 428 78 75

e-mail: [jakosc@wup-krakow.pl](mailto:jakosc@wup-krakow.pl)



Informacje dotyczące instytucji zainteresowanej znakiem jakości MSUES 2.0:

Dane dotyczące instytucji szkoleniowej	
Nazwa:	
Adres:	
Dane osoby i telefon do kontaktu:	
E-mail do kontaktu	
Dzień zadeklarowanej przez instytucję szkoleniową gotowości do przeprowadzenia audytu.	Do ustalenia z <a href="#">audytorami</a>
Okres objęty samooceną oraz docelowo audytem.	Do ustalenia z audytorami. <b>Uwaga!</b> Instytucja działa zgodnie z MSUES przez co najmniej <b>3 miesiące</b> przed audytem.

### **Do uzgodnienia z Instytucją [Audytującą](#) (audytorem):**

- miejsca przeprowadzenia audytu,
- usługa edukacyjno – szkoleniowa do obserwacji w trakcie audytu,
- **wielkość populacji:**
  - a. zrealizowanie zgodnie z MSUES co najmniej **6 usług edukacyjno – szkoleniowych**<sup>1</sup> (w tym w przypadku prowadzenia głównie działalności szkoleniowej co najmniej **1 usługa doradcza** i odpowiednio w



Fundusze Europejskie  
dla Małopolski



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, Plac Na Stawach 1, 30-107 Kraków, tel. 12 428 78 70,

faks 12 422 97 85, [ePUAP: /WUPKrakow/SkrytkaESP](mailto:PUAP@WUPKrakow/SkrytkaESP), [kancelaria@wup-krakow.pl](mailto:kancelaria@wup-krakow.pl), [www.wup-krakow.pl](http://www.wup-krakow.pl)

**przypadku prowadzenia głównie działalności szkoleniowej co najmniej 1 usługą szkoleniową ), jeśli takie były przed audytem realizowane oraz**

b. zaplanowana co najmniej jedna usługa szkoleniowa na czas prowadzenia audytu (do obserwacji).

- Tabela poniżej zawiera:
  - **Wskaźniki dla usług szkoleniowych (oznaczone literą S).**
  - **Wskaźniki dla usług doradczych (oznaczone literą D).**
  - **Wskaźniki dotyczące zarówno usług szkoleniowych jak i doradczych (S+D)**

1. Cele i zakres usług są dostosowane do potrzeb uczestników	
1.1. S Kadra zarządzająca instytucją szkoleniową potrafi wskazać związek pomiędzy ofertą szkoleń otwartych a potrzebami i oczekiwaniami potencjalnych odbiorców, odwołując się do wykraczających poza własną opinię źródeł wiedzy (np. własne badania rynku, ogólnodostępne raporty i publikacje).	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
1.2. S Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzona badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>• informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia;</li> <li>• informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.</li> </ul>	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
1.3. S Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
1.4 S W szkoleniach otwartych o czasie trwania wynoszącym 60 lub więcej godzin szkoleniowych instytucja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

1.5 D Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję usług poprzedzona jest analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też w umowie zawierającej co najmniej:

- informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi,
- informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanych efektów usługi i obszaru ich stosowania.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

1.6 D Instytucja kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy).

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

1.7 D Instytucja uzgadnia z klientem cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla klienta usługi oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Instytucja posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję z klientem, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

## **2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się**

2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria:

- cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika,
- cele są sformułowane w sposób mierzalny.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

## **3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie**

3.1. S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

3.2. S Oferowane przez instytucję materiały wspomagające kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co

obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
3.3. S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
3.4. S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
3.5. D Instytucja określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te są dokumentowane (np. korespondencja z klientem, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się</b>	
4.1. S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia,</li> <li>▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,</li> <li>▪ spotkania i sesje poszkoleniowe,</li> <li>▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową,</li> <li>▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,</li> <li>▪ uzupełniające lekcje e-learningowe,</li> <li>▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</li> </ul>	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

4.2. D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indywidualny Plan Rozwoju,</li> <li>▪ Indywidualny Plan Działania,</li> <li>▪ kontakt do osoby świadczącej usługę,</li> <li>▪ materiały pomocne w dalszym rozwoju.</li> </ul>	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Instytucja systematycznie bada rezultaty realizowanych usług</b>	
5.1. S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
5.2. S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
5.3. S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
5.4. D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
5.5. D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

5.6. D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informacje o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

### 6. Instytucja dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług

6.1. S+D Każda z oferowanych przez instytucję usług jest objęta nadzorem kierownika/opiekuna merytorycznego: osoby zatrudnionej lub stale współpracującej z instytucją i odpowiedzialnej za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą daną usługę.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

6.2. S+D Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki:

- posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń LUB zrealizowała w tym zakresie 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji oraz
- dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe, specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

### 7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usług

7.1. S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.

<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

### 8. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług

8.1. S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

8.1.1. Kadra szkoleniowa:

- ukończyła trwający min. 60 godzin 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,
- dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej,
- posiada 750 godzin 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.

8.1.2. Doradca zawodowy:

- posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego  
lub
- ukończył studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego - edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego.

•

8.1.3. Coach

- ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów.

8.1.4. Mentor

- posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5-letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora

8.1.5. Doradca

- posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie  
lub
- posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym.

#### 8.1.6. Facylitator i moderator

- posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji lub technik pracy z grupą.

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

#### 9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje

9.1. S+D Każdy z członków kadry bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych wykonywanym zawodem i trwającym min. 16 godzin, w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe).

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

#### 10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL

10.1. D Kadra instytucji 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, prowadzenie bloga, publikowanie artykułów, popularyzacja przez media, udział w programach w zakresie odpowiedzialności społecznej).

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

#### 11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi

11.1. S+D Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role:

- opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi,
- koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi.

W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

#### 12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort



**uczestników i higienę pracy umysłowej**

12.1 S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:

- powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
- komfortowa temperatura powietrza,
- brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
- utrzymanie w czystości,
- dostęp do zaplecza sanitarnego,
- meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.

*W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń niespełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenia terenowe).*

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

12.2 D Miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy, gdy jest to potrzebne na zachowanie poufności rozmowy „w cztery oczy”. W przypadku usługi grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa, spełniają poniższe warunki:

- powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,
- dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
- komfortowa temperatura powietrza,
- brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
- utrzymanie w czystości,
- dostęp do zaplecza sanitarnego,
- meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.

*W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.*

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

**13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej**

13.1 S+D Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania:

- czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
- czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia,
- w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,
- w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

*W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod*

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

13.2. D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 minut.

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

#### **14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi i materiałami wspierającymi uczenie się realizację usługi**

14.1. S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:

- flipcharta lub tablicy,
- komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, internetu,
- papieru i przyborów do pisania dla uczestników,
- innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).

*W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod.*

Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>

#### **15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów**

15.1. S+D Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
15.2. S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
<b>16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju</b>	
16.1. S+D Instytucja publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
<b>17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach</b>	
17.1. S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania, uwzględniający: <ul style="list-style-type: none"> <li>• efekty uczenia,</li> <li>• wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników,</li> <li>• czas trwania i formę kształcenia,</li> <li>• zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi.</li> </ul>	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
17.2. S+D Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
17.3. D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach,	

ramowym programie oraz harmonogramie usług.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
17.4. S+D W wypadku usług projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1 S, 17.2 S+D i 17.3 D, są przekazywane zleceniodawcy przed rozpoczęciem usługi.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
<b>18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług</b>	
18.1 S+D Instytucja prowadzi ocenę kadry w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki realizowanych usług a w przypadku usług mających cele edukacyjne/rozwojowe kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych (w przypadku doradztwa edukacyjno - zawodowego dzieci i młodzieży). Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
18.2 S+D Instytucja wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń i oceny rezultatów pozostałych usług w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>
18.3. S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia, rejestrując co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>• program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć),</li> <li>• listę lub listy obecności,</li> <li>• protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony,</li> <li>• zaświadczenia wydane uczestnikom.</li> </ul>	
<i>Spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie spełniam</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Nie wiem</i>	<input type="checkbox"/>

18.4. D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług, rejestrując co najmniej:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• uczestników usługi,</li> <li>• zaświadczenia, o ile są wydawane,</li> <li>• plan/program, o ile był sporządzony.</li> </ul>	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
<b>19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usługi</b>	
19.1 S+D Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia jakości realizowanych usług.	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
<b>20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje</b>	
20.1 S W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.	
Spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie spełniam	<input type="checkbox"/>
Nie wiem	<input type="checkbox"/>
<b>Cele i zakres tematyczny usług są dostosowane do potrzeb uczestników</b>	
Oczekiwania wobec spotkania z konsultantem.	.....
Wyrażam zgodę na przystąpienie	<input type="checkbox"/>

**instytucji do  
procedury oceny  
spełniania MSUES 2.0**

