



# Polityka szkoleniowa

## Coach and More Sp. z o.o.

WERSJA III – Obowiązująca od dnia 2 stycznia 2020 roku.

Spis treści



1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	3
2. KADRA PRACOWNICZA Coach and More Sp. z o.o.....	4
3. KADRA SZKOLENIOWA Coach and More Sp. z o.o.....	6
4. BADANIE RYNKU I ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH.....	9
5. PRZYGOTOWANIE I REALIZACJA SZKOLEŃ OD STRONY MERYTORYCZNEJ .....	10
6. ORGANIZACJA I REALIZACJA SZKOLEŃ - LOGISTYKA.....	12
7. MATERIAŁY SZKOLENIOWE.....	16
8. PROCEDURA DZIAŁAŃ DOTYCZĄCA NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI .....	17
9. EWALUACJA SZKOLEŃ.....	20
ZAŁĄCZNIK 1.....	22
ZAŁĄCZNIK 2.....	23
ZAŁĄCZNIK 3.....	24

## **1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**



1. Coach and More Sp. z o.o. jest firmą szkoleniowo – doradczą posiadającą własną misję i wizję działania prezentowaną w ogólnodostępnych materiałach informacyjno – promocyjnych (m.in. oferta szkoleniowa, strona internetowa: [www.czaplaandmore.pl](http://www.czaplaandmore.pl)).
2. Obszar głównej działalności Coach and More Sp. z o.o. obejmuje dedykowane projekty doradczo – szkoleniowe w formie procesów optymalizujących wykorzystywanie potencjału firmy poprzez inspirowanie do nauki i tworzenie środowisk umożliwiających rozwój pożądaných kompetencji.
3. Firma Coach and More Sp. z o.o. udostępnia na swojej stronie internetowej aktualny harmonogram szkoleń otwartych.
4. W przypadku szkoleń zamkniętych oferta i program szkolenia przygotowany jest w oparciu o wcześniejsze badanie potrzeb szkoleniowych. Ogólny katalog szkoleń może zostać przekazany instytucji zamawiającej szkolenie na jej specjalny wniosek.
5. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy szkolenia dokonują oceny warsztatów. Wyniki przeprowadzonego badania są opracowywane i udostępniane trenerom w celu wyciągnięcia stosownych wniosków i mają służyć zapewnieniu wysokiej jakości realizowanych szkoleń.
6. Firma Coach and More Sp. z o.o. po zakończeniu szkoleń oraz w celu zapewnienia jakości realizowanych szkoleń, podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, dostępne m.in. na stronie internetowej firmy Coach and More Sp. z o.o.

## **2. KADRA PRACOWNICZA Coach and More Sp. z o.o.**

1. W skład kadry pracowniczej Coach and More Sp. z o.o. odpowiedzialnych za organizację i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego wchodzi:

a. Koordynator Merytoryczny Szkoleń



b. Opiekun Klienta

2. Koordynator Merytoryczny Szkoleń nadzoruje każde szkolenie organizowane przez firmę Coach and More Sp. z o.o.

3. Koordynator Merytoryczny Szkoleń skupia się na nadzorowaniu treści i sposobie realizacji usług edukacyjno – szkoleniowych: zapewnia ich aktualność, rzetelność i adekwatność do potrzeb odbiorców.

4. Funkcję Koordynatora Merytorycznego szkoleń pełni: Agnieszka Czaplińska – współwłaściciel firmy Coach and More Sp. z o.o.

5. Koordynator Merytoryczny Szkoleń odpowiada za:

- Dobór kadry szkoleniowej, trenerów prowadzących, do realizowanych przez firmę Coach and More Sp. z o.o. warsztatów szkoleniowych.
- Nadzór merytoryczny nad realizacją szkoleń.
- Uczenie się i pracę nad rozwijaniem umiejętności i/lub wiedzy kadry szkoleniowej.
- Monitorowanie prawidłowego przebiegu szkoleń.
- Konsultacje w zakresie programów szkoleniowych, celów, metod, kształcenia, materiałów szkoleniowych i poszkoleniowych.
- Opracowanie ankiet ewaluacyjnych dla uczestników warsztatów Coach and More. Analizę wyników z kwestionariuszy samooceny.
- Analizę wyników ankiet / wywiadów ewaluacyjnych i przekazywanie ich trenerowi zewnętrznemu, który realizuje dane szkolenie.
- Przyjmowanie reklamacji od uczestników szkolenia.

6. Opiekun Klienta w szczególności odpowiada za:

- Pozyskiwanie grupy na szkolenia otwarte.
- Rekrutację uczestników szkoleń.

- Organizację logistyczną szkolenia.
- Kontakt z kadrami szkoleniową oraz uczestnikami szkolenia.
- Monitorowanie rozwoju kompetencji współpracującej kadry szkoleniowej.
- Przekazywanie materiałów szkoleniowych i poszkoleniowych uczestnikom warsztatów.
- Opracowywanie harmonogramu szkoleń.
- Przyjmowanie reklamacji od uczestników szkoleń.

### **3. KADRA SZKOLENIOWA Coach and More Sp. z o.o.**

1. W skład kadry szkoleniowej Coach and More Sp. z o.o. wchodzi wyłącznie trenerzy praktycy z wieloletnim doświadczeniem w pracy w środowisku biznesowym.

2. Podstawową kadrami szkoleniową firmy Coach and More Sp. z o.o. , tworzą:

- Agnieszka Czaplińska
- Karol Czapliński
- Katarzyna Adamczuk

3. W przypadku trenerów zewnętrznych za dobór kadry szkoleniowej odpowiada Koordynator Merytoryczny Szkoleń.

4. Koordynator Merytoryczny Szkoleń dokonuje oceny i rekrutacji trenerów zewnętrznych według następujących kryteriów:

a. Wiedza teoretyczna i praktyczna dotycząca tematyki prowadzonych szkoleń:

- Wykształcenie, w tym ukończone studia o kierunku odpowiadającym w przybliżeniu tematyce szkoleń.
  - Odbyte studia podyplomowe, wyspecjalizowane i bardziej zbliżone do realiów zawodowych.
  - Odbyte szkolenia, kursy, certyfikacje i inne formy kształcenia.
  - Uprawnienia i certyfikaty.
- b. Doświadczenie zawodowe oraz wiedza praktyczna w zakresie tematyki prowadzonych szkoleń.
- c. Kompetencje społeczne i metodyczne w zakresie związanym z kształceniem osób dorosłych.
- d. Doświadczenie zawodowe w realizacji szkoleń.
- e. trener posiada działalność gospodarczą w zakresie prowadzenie szkoleń i lub usług doradczych, lub zatrudniany jest na umowę cywilnoprawną jako osoba fizyczna przez spółkę Coach and More.
5. Decyzja o zatrudnieniu trenera zewnętrznego poprzedzona jest praktycznym sprawdzianem jego umiejętności trenerskich, przed audytorium złożonym przez trenerów tworzących podstawową kadrę szkoleniową Coach and More Sp. z o.o.
6. Firma Coach and More Sp. z o.o. na bieżąco monitoruje pracę swoich trenerów. Prowadzi stałą ewaluację rodzajów i godzin szkoleń, która jest określona w stosunku do danego trenera.
7. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy szkolenia dokonują oceny warsztatów. Wyniki przeprowadzonego badania są opracowywane i udostępniane trenerom w celu wyciągnięcia stosownych wniosków i mają służyć zapewnieniu wysokiej jakości realizowanych szkoleń.
8. Firma Coach and More Sp. z o.o. prowadzi portfolio kadry szkoleniowej, które publikuje na własnej stronie internetowej: [www.czaplaandmore.pl](http://www.czaplaandmore.pl), oraz w materiałach informacyjno – promocyjnych.



9. Szczegółowy wykaz godzin zrealizowanych szkoleń przez poszczególnych trenerów firma Coach and More Sp. z o.o. udostępnia na wniosek Klienta.
10. Portfolio kadry szkoleniowej ma na celu ułatwienie doboru odpowiedniego trenera do realizacji konkretnej tematyki / zakresu szkolenia.
11. Firma Coach and More Sp. z o.o. zachęca kadrę szkoleniową do ciągłego rozwoju i podnoszenia kwalifikacji zawodowych, poprzez uczestnictwo w studiach podyplomowych, kursach, szkoleniach, konferencjach i innych formach kształcenia.
12. Firma Coach and More Sp. z o.o. na bieżąco monitoruje rozwój i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadry szkoleniowej.
13. W przypadku trenerów zewnętrznych firma Coach and More Sp. z o.o. podpisuje każdorazowo umowę z trenerem, która określa jego zakres obowiązków, wysokość wynagrodzenia, informacje na temat oceny pracy trenera, w ramach realizacji danego szkolenia.
14. Za podpisanie umowy z trenerem przed realizacją danego szkolenia odpowiada Prezes Zarządzający Coach and More Sp. z o.o. – Agnieszka Czaplńska – współwłaściciel firmy.
15. Firma Coach and More Sp. z o.o. wspiera początkujących trenerów umożliwiając im pracę w roli kotrenera pod kierunkiem bardziej doświadczonego prowadzącego, który bierze odpowiedzialność za jakość szkolenia. Umożliwia im prowadzenie szkoleń wewnętrznych lub pilotażowych adresowanych do pracowników firmy Coach and More Sp. z o.o.
16. Firma Coach and More Sp. z o.o. prowadzi ewaluację pracy początkujących trenerów poprzez prowadzenie ankiet poszkoleniowych, a także przez udzielanie przez trenera prowadzącego informacji zwrotnej oraz stosownych wskazówek.

#### **4. BADANIE RYNKU I ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH**

1. Firma Coach and More Sp. z o.o. potrzeby szkoleniowe definiuje w oparciu o raporty publikowane przez wyspecjalizowane instytucje prowadzące badania rynku pracy, w tym edukacji i szkoleń. Analiza ogólnodostępnych danych jest wykorzystywana do aktualizacji oferty szkoleń Coach and More Sp. z o.o. Korzystamy z instytucji / firm realizujących badania rynku pracy i monitorujących trendy edukacyjne, które stanowią kluczowe źródło informacji o potrzebach i oczekiwaniach odbiorców.

2. Dla wybranych szkoleń firma Coach and More Sp. z o.o. przeprowadza własne badania rynku o charakterze rozpoznawczym i potwierdzającym porzeby szkoleniowe z wybranych zagadnień.

3. Diagnoza potrzeb dla wszystkich szkoleń obejmuje informacje gromadzone z minimum trzech perspektyw. Najczęściej są to:

- Uczestnicy szkolenia
- Bezpośredni przełożeni uczestników
- Zamawiający (lub przedstawiciel, często osoba z działu HR)

4. Realizacja wszystkich prowadzonych przez Coach and More Sp. z o.o. szkoleń poprzedzona jest szczegółowym badaniem potrzeb, które stanowi główny składnik naszej działalności – główne centrum skupienia uwagi, oraz budowania przewagi rynkowej.



5. Ze względu na cel prowadzimy badania typu:

- Eksploracyjnego (ogólne poznanie jakiegoś zjawiska, „rozpoznanie terenu”, identyfikacja zagrożeń do dalszego zbadania etc.)
- Opisowego (opisanie „jak jest”, znalezienie odpowiedzi na pytania: Co? Jak? Gdzie? Kiedy? etc.)
- Wyjaśniającego (określenie relacji między zjawiskami, związków między zdarzeniami etc., podanie przyczyn albo funkcji) (Pilch, Bauman, s. 22-23)

6. W firmie Coach and More Sp. z o.o. w celu zebrania informacji uzupełniających o potrzebach uczestników stosujemy specjalistyczne narzędzia badawcze opisane w załączniku nr 1.

## **5. PRZYGOTOWANIE I REALIZACJA SZKOLEŃ OD STRONY MERYTORYCZNEJ**

1. Wszystkie szkolenia Coach and More Sp. z o.o. i ich programy opisane są językiem efektów uczenia.

2. Główne cele warsztatów opracowujemy według reguły SMART. Cel jest:

**S**precyzowany (Specific): oznacza, że jest konkretny, szczegółowy i dobrze zdefiniowany.

**M**ierzalny (Measurable): jego realizację jesteśmy w stanie monitorować i mierzyć.

**A**mbitny (Achievable): cel musi stanowić wyzwanie, czyli być ambitny.

**R**ealistyczny (Realistic): taki, który da się osiągnąć za pomocą posiadanych zasobów.

**T**ożsamy (Timely): jest tożsamy z interesem osoby, realizującej cel i osadzony w czasie

3. Za przygotowanie programu danego szkolenia odpowiedzialny jest trener, który jednocześnie określa na wstępie: co będzie kryterium pomiaru jego efektów. Po czym poznamy, że nastąpiła zmiana na trzech wymiarach: wiedzy, postawy i umiejętności.

4. Metodyka nauki w Coach and More Sp. z o.o. jest zgodna z następującą proporcją:

- Teoria (inspiracja) poparta przykładami z życia 30% czasu
- Praktyka (ćwiczenia, dyskusja, symulacje) 70% czasu

5. Koordynator Merytoryczny konsultuje z trenerem program szkolenia.

6. Trener prowadzący szkolenie po konsultacji z Koordynatorem Merytorycznym Szkoleń opracowuje program szkolenia oraz dobiera skorelowane z celami metody kształcenia.

7. Koordynator Merytoryczny Szkoleń nadzoruje, aby:

Metody kształcenia były skorelowane z celami i przewidywanymi rezultatami danego szkolenia, a także dopasowane i atrakcyjne dla uczestników warsztatów szkoleniowych.

8. W celu utrwalenia zdobytej na warsztatach Coach and More Sp. z o.o. wiedzy teoretycznej i praktycznej każdy z uczestników szkolenia otrzymuje od trenera prowadzącego wskazówki dotyczące danego szkolenia np. w postaci przekazywanych na i po szkoleniu materiałów szkoleniowych z podaniem bibliografii umożliwiającej uzupełnienie wiedzy.

9. W celu utrwalenia wiedzy trenerzy prowadzący szkolenie zapewniają możliwość bezpośredniej konsultacji w terminie do 14 dni od zakończenia szkolenia otwartego i do 30 dni od zakończenia szkolenia zamkniętego.

10. Trenerzy prowadzący dane szkolenie po jego zakończeniu mogą wysłać uczestnikom dodatkowe materiały / ćwiczenia do samodzielnego wykonania.

11. Opiekunowie klienta po zakończeniu cyklu warsztatów (min. 30 dni po zakończeniu szkolenia) drogą telefoniczną lub e-mailową kontaktują się z pracownikami firmy, dla której było organizowane szkolenie i przeprowadzają indywidualny wywiad.

## **6. ORGANIZACJA I REALIZACJA SZKOLEŃ – LOGISTYKA**

1. W celu zapewnienia najwyższej jakości oferowanych szkoleń firma Coach and More Sp. z o.o. zastrzega, że liczba miejsc jest ograniczona do 15 osób (w wyjątkowych przypadkach do 20 ). Decyduje kolejność zgłoszeń.

2. Coach and More Sp. z o.o. zachowuje prawo do usunięcia z listy Uczestnika, który nie dokonał płatności w sytuacji, w której liczba miejsc na szkoleniu została wyczerpana.

3. Firma Coach and More Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy Uczestników, które mogą zostać zgubione, zniszczone lub skradzione podczas szkolenia.

4. Uczestnicy ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za dokonane przez siebie zniszczenia na terenie obiektów, w których prowadzone są jakiegokolwiek działania związane ze szkoleniem.

5. Coach and More Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany wykładowców z przyczyn od Niego niezależnych. Uczestnikowi nie przysługuje w takim przypadku prawo do odszkodowania ze strony Coach and More Sp. z o.o.

6. Warunkiem potwierdzenia zgłoszenia udziału w szkoleniu Coach and More Sp. z o.o. jest przesłany na adres firmy: [biuro@coach-and-more.pl](mailto:biuro@coach-and-more.pl) podpisanej umowy.

7. W przypadku szkoleń zamkniętych formularz zgłoszenia i warunki udziału w szkoleniu są wysyłane bezpośrednio do instytucji zgłaszającej.



8. Prowadzona przez firmę Coach and More Sp. z o.o. polityka cenowa zapewnia możliwość negocjacji cen za udział w szkoleniu, a tym samym udzielania rabatów cenowych dla uczestników szkoleń. Negocjacje cenowe odbywają się indywidualnie i są uzależnione od wolumenu zamówienia, terminu realizacji i specyfiki danego szkolenia.

9. Coach and More Sp. z o.o. w szczególnych przypadkach może zrezygnować z pobrania opłaty przed szkoleniem lub zastosować rabat, jednocześnie Coach and More Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do stosowania rabatów dla większych grup. W przypadku uczestnictwa 2 osób udzielany być może rabat w wysokości 5%. W przypadku uczestnictwa 3 lub więcej osób rabat może wynosić 10%.

10. Opłaty za szkolenie otwarte obejmują: udział w szkoleniu, komplet materiałów szkoleniowych, certyfikat lub zaświadczenie, przerwy kawowe, indywidualne konsultacje z trenerem (telefoniczne i e-mailowe) do 14 dni po zakończeniu cyklu warsztatów. Nocleg płatny dodatkowo.

11. Coach and More Sp. z o.o. nie zwraca kosztów dojazdu.

12. Ostateczna kwalifikacja na szkolenie następuje po wpłaceniu pełnej kwoty przed terminem szkolenia według terminarza. Po otrzymaniu Umowy – Zgłoszenia Coach and More Sp. z o.o. przesyła na adres wskazany przez Zamawiającego Potwierdzenie Zgłoszenia wraz z fakturą proforma. Płatność należy uregulować w terminie najpóźniej do 7 dni przed pierwszym dniem szkolenia.

13. Brak zapłaty w wymaganym terminie stanowi domniemaną rezygnację ze szkolenia.

14. Coach and More Sp. z o.o. organizuje szkolenia według ustalonej agendy, którą uczestnicy szkoleń otrzymują drogą pocztową lub mailową najpóźniej do 3 dni przed planowanym rozpoczęciem szkolenia.

15. Harmonogram danego szkolenia jest każdorazowo opracowywany przez Koordynatora Merytorycznego Szkoleń oraz trenera.



16. Harmonogram szkoleń Coach and More Sp. z o.o. uwzględnia następujące zasady:

- Zapewnienie uczestnikom szkolenia regularnych 15 minutowych przerw w trakcie realizacji warsztatów.
- W przypadku realizacji szkoleń dłuższych niż 6h zegarowych uczestnicy szkoleń otwartych mają zapewnioną jedną 45 minutową przerwę obiadową.
- Jeden dzień szkoleniowy nie przekracza 8h zegarowych (chyba, że ustalenia z instytucją zamawiającą przewidują inaczej)

17. Harmonogram szkolenia ma na względzie zapewnienie odpowiedniego komfortu uczestnikom szkolenia uwzględniający m.in.: czas potrzebny na dojazd na miejsce szkolenia.

18. Firma Coach and More Sp. z o.o. prowadzi dokumentację realizacji szkoleń, która obejmuje m.in.:

- Program szkolenia.
- Lista obecności uczestników szkolenia.

19. Wszystkie szkolenia Coach and More Sp. z o.o. odbywają się w salach szkoleniowych spełniających odpowiednie standardy. Wyposażenie i lokalizacja sal szkoleniowych ma zapewnić uczestnikom szkoleń komfortowe warunki sprzyjające procesowi kształcenia się, m.in.: dostęp do światła dziennego, klimatyzacja, parking.

## **7. MATERIAŁY SZKOLENIOWE**

1. Każdy z uczestników warsztatów organizowanych przez firmę Coach and More Sp. z o.o. otrzymuje pakiet materiałów podsumowujących treści realizowane na szkoleniu.
2. Wszystkie materiały szkoleniowe opracowywane są przez trenera szkoleń po konsultacji z Koordynatorem Merytorycznym Szkoleń.
3. Przygotowane materiały szkoleniowe i poszkoleniowe są zgodne z tematyką szkolenia, jak również przygotowywane są w odniesieniu do metod stosowanych podczas szkolenia.
4. Materiały szkoleniowe mogą mieć różną formę, zależną od trenera prowadzącego szkolenie. Przykładowe formy materiałów szkoleniowych i poszkoleniowych Coach and More Sp. z o.o. zawarte są w załączniku nr 2.
5. Materiały szkoleniowe i poszkoleniowe są przekazywane uczestnikom w dniu szkolenia, najpóźniej jednak do 7 dni od daty jego zakończenia w wersji elektronicznej i/lub drukowanej.
6. Każdy materiał szkoleniowy jest sprawdzany i akceptowany przez Koordynatora Merytorycznego Szkoleń.
7. Materiały Szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. Dodatkowo zapewniają utrwalenie efektów uczenia się poprzez wskazywanie dodatkowych ćwiczeń i zadań, które należy wykonać po odbytym szkoleniu.
8. Odwołania do źródeł wiedzy podawane są w sposób umożliwiający uczestnikom szkolenia samodzielne pogłębianie wiedzy z omawianej podczas szkolenia tematyki.

9. Wszelkie materiały szkoleniowe podlegają ochronie na podstawie przepisów o ochronie własności intelektualnej.

10. Coach and More Sp. z o.o. dodatkowo zapewnia uczestnikom różne formy wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się. Wykaz przykładowych form wsparcia zawiera załącznik nr 3.

## **8. PROCEDURA DZIAŁAŃ DOTYCZĄCA NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI**

1. Firma Coach and More Sp. z o.o. zachowuje prawo do odwołania szkolenia na 1 dzień przed dniem szkolenia w przypadku braku wystarczającej ilości uczestników oraz w innych przypadkach losowych wskazanych w zawiadomieniu o odwołaniu. Szkolenie może być odwołane za pomocą poczty elektronicznej lub za pomocą listów poleconych. Jeżeli szkolenie zostaje odwołane, uczestnik otrzymuje pełny zwrot wniesionej ceny szkolenia w terminie 21 dni roboczych od momentu odwołania szkolenia. W takim przypadku Coach and More Sp. z o.o. nie ponosi jakiegokolwiek dalej idącej odpowiedzialności.

2. Coach and More Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany terminów szkoleń z przyczyn od niego niezależnych. Uczestnikowi przysługuje w takim przypadku prawo do rezygnacji ze szkolenia oraz zwrotu opłaty za szkolenie.

3. W przypadku zmiany terminu szkolenia organizator poinformuje o nowym terminie.

4. Firma Coach and More Sp. z o.o. będąca realizatorem szkoleń stosuje procedurę zapobiegania zdarzeniom kryzysowym i odpowiedniego reagowania w przypadku wystąpienia zdarzeń kryzysowych.

*Opis 1.rodzaj zdarzenia/ 2.Zapobieganie/ 3.Działania korygujące i naprawcze:*

### **Nieobecność trenera odpowiedzialnego za realizację szkolenia**



- 1.** Zawarcie w umowie przedszkoleniowej z trenerem zewnętrznym informacji o miejscu i terminie prowadzonego szkolenia, wymiarze godzinowym. Przypominanie trenerowi o terminie i miejscu realizacji warsztatów szkoleniowych na 3 dni przed planowanym terminem ich rozpoczęcia przez Opiekuna Klienta.
- 2.** Kontakt Opiekuna Klienta z trenerem prowadzącym szkolenie w cel ustalenia okoliczności zdarzenia. W przypadku opóźnienia krótszego niż 1,5h zajęcia w danym dniu zostaną przedłużone. Opiekunowie Klienta niezwłocznie po ustaleniu okoliczności zdarzenia powiadamiają każdego uczestnika szkolenia o zaistniałej sytuacji. W przypadku, gdy trener nie jest w stanie przybyć na miejsce szkolenia zajęcia są przesuwane na inny termin dogodny dla uczestników szkolenia lub uczestnik otrzymuje pełny zwrot wniesionej ceny szkolenia w terminie 21 dni roboczych od momentu odwołania szkolenia.

### **Nieszczęśliwe wypadki lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika**

1. Pracownicy kadry szkoleniowej Coach and More Sp. z o.o. i/lub inne osoby wspomagające realizację szkoleń są przeszkolone w zakresie udzielania pierwszej pomocy. W każdej sali szkoleniowej i/lub lokalu w którym odbywa się szkolenie znajduje się apteczka zawierająca podstawowe lekarstwa oraz materiały opatrunkowe.
2. Powiadomienie przez trenera lub Opiekuna Klienta odpowiednich służb medycznych. W zależności od sytuacji udzielenie pierwszej pomocy przez przeszkolone w tym zakresie osoby.

### **Problemy logistyczne w trakcie realizacji warsztatów**





1. Każdorazowe sprawdzenie sal szkoleniowych przed rozpoczęciem warsztatów przez Opiekuna Klienta i/lub trenera. Trenerzy Coach and More Sp. z o.o. zobowiązani są do obecności na miejscu szkolenia 45 min. przed jego rozpoczęciem.
2. Kontakt opiekuna Klienta z pracownikami podmiotu, od którego wynajmowane są sale szkoleniowe, w celu pomocy przy rozwiązaniu problemu.
3. W przypadku braku możliwości rozwiązania problem i/lub możliwości kontynuowania szkolenia zajęcia są przesuwane na inny termin dogodny dla uczestników szkolenia lub uczestnik otrzymuje pełny zwrot wniesionej ceny szkolenia w terminie 21 dni roboczych od momentu odwołania szkolenia.
4. W przypadku wycofania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed szkoleniem uczestnik zobowiązany jest do poniesienia kosztów w wysokości 40% wartości zamówienia.
5. W przypadku wycofania zgłoszenia 1 dzień przed pierwszym dniem szkolenia lub w trakcie trwania szkolenia uczestnik zobowiązany jest do poniesienia 100% wartości zamówienia.
6. Firma Coach and More Sp. z o.o. akceptuje zastępstwo uczestnika.
7. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, którzy z przyczyn losowych nie mogli uczestniczyć w danym szkoleniu otwartym istnieje możliwość uczestnictwa w najbliższym szkoleniu o tej samej tematyce. W przypadku braku tego samego szkolenia w terminie do pół roku od daty realizacji szkolenia otwartego, uczestnik jest zobowiązany do poniesienia 100% wartości zamówienia.

## **9. EWALUACJA SZKOLEŃ**

1. Jakość świadczonych usług gwarantowana jest przez wszechstronne przygotowanie pracowników, ich doświadczenie, zdobyte certyfikaty oraz ciągle podnoszenie kwalifikacji.

2. Firma Coach and More Sp. z o.o. ponosi pełną odpowiedzialność za efekty szkolenia i zadowolenie uczestników warsztatów.

W celu zapewnienia wysokiej jakości organizowanych szkoleń, każdorazowo po danych warsztatach prowadzona jest ewaluacja, która obejmuje:

- Badanie zadowolenia uczestników szkolenia.
- Badanie poziomu wiedzy i umiejętności zdobytej w ramach zajęć.

4. Ankietę ewaluacyjną dla uczestników szkolenia opracowuje Koordynator Merytoryczny. Zawiera ona pytania dotyczące oceny organizacyjnej szkolenia oraz oceny merytorycznej trenera prowadzącego dany warsztat.

5. Coach and More Sp. z o.o. w osobie (Koordynator Merytoryczny Szkolenia) w terminie do 7 dni od zakończenia szkolenia analizuje wyniki ankiet poszkoleniowych.

6. W przypadku szkoleń prowadzonych przez zewnętrznych trenerów Koordynator Merytoryczny Szkoleń przekazuje wyniki ankiety trenerowi realizującemu dane szkolenie. W przypadku szkoleń zamkniętych wyniki ankiet poszkoleniowych przesyłane są dodatkowo wraz z raportem zawierającym uwagi i rekomendacje trenera instytucji zamawiającej szkolenie.

7. W przypadku negatywnej oceny pracy trenera Koordynator Merytoryczny Szkoleń jest zobowiązany podjąć działania, które są określone w umowie zawartej z trenerem.

**ZAŁĄCZNIK 1.**

Tabela poniżej zawiera wykaz narzędzi badawczych stosowanych przez Coach and More Sp. z o.o. w zależności od rodzaju szkolenia:

Lp.	Rodzaj badania	Szkolenia otwarte	Szkolenia zamknięte
1.	Test wiedzy przedszkoleniowej	X	X
2.	Kwestionariusz ankiety	X	X
3.	Audyt w miejscu pracy		X
4.	Audyt w terenie		X
5.	Grupy focusowe		X
6.	Narzędzia Bridge Personality	X	X
7.	Narzędzia DISC D3®	X	X

## **ZAŁĄCZNIK 2.**

Wykaz niektórych materiałów szkoleniowych i poszkoleniowych wykorzystywane w trakcie realizacji warsztatów Coach and More Sp. z o.o. :

Materiały: Opis:

1. **Hand-out-** Materiały pomocnicze rozdawane uczestnikom w trakcie szkolenia, najczęściej zawierające instrukcje do ćwiczeń, które należy wykonać indywidualnie lub w grupie.
2. **Skrypty poszkoleniowe** - Materiały zawierające podsumowanie całego cyklu warsztatów, wraz z literaturą wzmacniającą efekty nauczania i ćwiczeniami do samodzielnego wykonania
3. **Autorskie gry biznesowe-** Przygotowywane dla wzmocnienie efektów uczenia się, dostosowane do potrzeb konkretnego szkolenia, np.: Most na rzece Nuru.
4. **Prezentacje multimedialne-** Wizualizacja treści prezentowanych podczas szkolenia.
5. **Filmy instruktażowe-** Fragmenty filmów/reklam – wizualizacja treści prezentowanych na Szkoleniach.

## **ZAŁĄCZNIK 3.**

Wykaz wybranych form wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się:

Lp.	Rodzaj wsparcia	Szkolenia otwarte	Szkolenia zamknięte
1.	Test wiedzy poszkoleniowej.	X	X
2.	Indywidualne sesje z trenerem	X	X
3.	Indywidualne sesje coachingowe		X
4.	Dodatkowe materiały ćwiczeniowe	X	X
5.	Indywidualne konsultacje z konsultantem klienta		X