

REGULAMIN REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH organizowanych przez Europejski Instytut Edukacji Sp. z o.o.

I. Organizator

1. Szkolenia organizuje Europejski Instytut Edukacji Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Karpińskiego 22, 30-657 Kraków, zwany dalej Organizatorem.
2. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2014 r. do odwołania i nie dotyczy kursów języków obcych metodą Colina Rose.

II. Szkolenia

1. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. organizuje szkolenia w zakresie szczegółowo opisanym w ofercie szkoleń dla dorosłych, która jest zamieszczona na stronie www.euroengram.edu.pl.
2. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. organizuje pokazy metody, szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte, realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.
3. Rodzaje szkoleń organizowanych przez Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o.:
 - a) **Szkolenia otwarte** – szkolenia adresowane do szerokiego grona indywidualnych odbiorców, zgłaszających się na nie w sposób od siebie niezależny. Ewentualne zawężenie grona odbiorców szkolenia wynika jedynie z jego specyfiki, treści i celów;
 - b) **Szkolenia zamknięte** – szkolenia adresowane do znanej z wyprzedzeniem grupy uczestników, zwykle zatrudnianych przez jedną firmę lub instytucję, która jest jednocześnie podmiotem zamawiającym usługę. Szkolenie jest projektowane od podstaw, tzw. „szyte na miarę”, aby uwzględnić specyficzne potrzeby uczestników i organizacji;
 - c) **Pokazy metody** – zarówno szkolenia otwarte, jak i zamknięte, które organizowane są nieodpłatnie. Zakres tematyczny związany jest z efektywną nauką i szybkim czytaniem.

4. Szkolenia otwarte realizowane są według programu i na warunkach przedstawionych w ofercie szkolenia.
5. W przypadku szkoleń zamkniętych program szkolenia każdorazowo dostosowany jest do specyficznych potrzeb uczestników.

III. Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowych

1. Każde szkolenie realizowane przez Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. jest objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację:
 - a) Trener superwizor – odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia;
 - b) Koordynator ds. szkoleń dla dorosłych – odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia;
 - c) Trener prowadzący – odpowiedzialny za przeprowadzenie szkolenia.
2. Osoba zajmująca stanowisko Trenera superwizora spełnia łącznie następujące warunki:
 - a) posiada min. 3 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń lub zrealizowała w tym zakresie 300 godzin;
 - b) dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia.
3. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń.
4. Realizacja wszystkich szkoleń (nie dot. *pokazów metody* i *bezpłatnych szkoleń*) poprzedzona jest analizą potrzeb szkoleniowych. Formuła analizy potrzeb szkoleniowych każdorazowo dostosowana jest do klienta.
5. W przypadku szkoleń realizowanych na podstawie zamówienia publicznego, analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia ujęte są we wniosku.
6. W przypadku **szkoleń otwartych** proponowane zagadnienia związane są z rzeczywistymi potrzebami rynku, zidentyfikowanymi po przeanalizowaniu własnych lub dostępnych badań. Przed realizacją szkolenia otwartego trener prowadzący ma obowiązek przeprowadzenia

wywiadów telefonicznych z przynajmniej 30% uczestników w celu doprecyzowania potrzeb, określenia charakterystyki uczestników (w tym szczególnie wyjściowego poziomu rozwijanych kompetencji) i oczekiwanych rezultatów szkolenia. Jeśli z powodów organizacyjnych, wcześniejsze rozpoznanie potrzeb nie jest możliwe, zostaje przeprowadzone na początku szkolenia.

7. W przypadku **szkoleń zamkniętych** trener prowadzący przeprowadza wywiad z osobą Zamawiającą lub jej przedstawicielem w celu zdobycia wiedzy na temat: oczekiwanych rezultatów szkolenia i określenia charakterystyki delegowanych na nie uczestników (w tym szczególnie wyjściowego poziomu rozwijanych kompetencji).
8. Uczestnicy szkolenia otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostało ono oparte. Przed realizacją każdego szkolenia Trener superwizor weryfikuje i akceptuje materiały szkoleniowe.
9. Wszystkie materiały wspomagające kształcenie są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.
10. Realizowane przez Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia, które każdorazowo dostosowywane są do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia i specyfiki grupy.

IV. Zgłoszenie uczestnictwa

1. Informacja o organizowanych przez Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. szkoleniach otwartych przekazywana jest potencjalnym uczestnikom w formie:
 - a) terminarza i cennika szkoleń publikowanego na stronie internetowej Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o.: www.euroengram.edu.pl;
 - b) działań marketingowo-promocyjnych.
2. Podstawą uczestnictwa w szkoleniu otwartym jest przesłanie wypełnionego, podpisanego przez Zamawiającego i zeskanowanego formularza zgłoszeniowego na adres mailowy: asystent@euroengram.edu.pl lub faksem 12 426 20 20.

3. W przypadku braku wolnych miejsc, Zamawiający zostanie o tym niezwłocznie poinformowany po otrzymaniu zgłoszenia przez Organizatora.
4. W przypadku szkoleń zamkniętych, Zamawiający zgłasza zapotrzebowanie na szkolenie pod numerem tel. 517 210 260 lub mailowo: asystent@euroengram.edu.pl. Po przeprowadzeniu wstępnej analizy potrzeb dot. przedmiotu szkolenia, jego długości, ilości osób i miejsca, Zamawiający otrzyma na swój adres mailowy wycenę szkolenia, a po jej akceptacji sporządzona zostanie umowa na zorganizowanie szkolenia. Warunkiem przeprowadzenia szkolenia jest podpisanie umowy przez Zamawiającego.

V. Rezygnacja z uczestnictwa – odstąpienie od umowy przez Zamawiającego

1. Rezygnacji z uczestnictwa w szkoleniu, bez ponoszenia kosztów, Zamawiający może dokonać pisemnie (pocztą, faksem lub e-mailem) w terminie nie później niż na 10 dni roboczych przed planowanym szkoleniem. W przypadku powiadomienia w terminie późniejszym niż 10 dni roboczych, Zamawiający ponosi pełne koszty szkolenia.
2. Terminem rezygnacji jest data wpływu stosownej pisemnej informacji (pocztą tradycyjną, mailem lub faksem) do Organizatora.

VI. Odwołanie lub zmiana terminu szkolenia przez Organizatora

1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia lub zmiany jego terminu w przypadku zbyt małej liczby uczestników lub z przyczyn od niego niezależnych (zdarzenia losowe).
2. W przypadku odwołania szkolenia, Organizator zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie uczestników w terminie do 5 dni roboczych przed planowaną datą jego rozpoczęcia. Termin 5 dni roboczych nie dotyczy odwołania szkolenia z powodu zdarzeń losowych, na które Organizator nie miał wpływu.
3. Szkolenie może być odwołane telefonicznie lub mailowo.
4. W przypadku odwołania szkolenia przez Organizatora, gdy Zamawiający szkolenie wpłacił zaliczkę, zostanie ona w całości zwrócona Zamawiającemu w terminie do 7 dni roboczych.

5. W przypadku, gdy szkolenie nie zostało zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. powodów (np. choroba trenera lub zdarzenie losowe), Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. zaproponuje uczestnikom lub Zamawiającemu inny termin. W ramach rekompensaty Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. zobowiązuje się zorganizować Zamawiającemu 90 minutowe bezpłatne szkolenie dot. efektywnej nauki (w dogodnym dla obu stron terminie).

VII. Ewaluacja szkoleń

1. Europejski Instytut Edukacji Sp. z o.o. stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci raportów z ewaluacji szkolenia, sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych, przekazywanych uczestnikom oraz pre-testów i post-testów. Raporty ewaluacyjne zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są Trenerowi superwizorowi, kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w przypadku szkoleń zamkniętych również Zlecającemu.
2. Celem ewaluacji jest sprawdzenie, czy szkolenie spełniło oczekiwania uczestników i przyniosło zamierzone rezultaty. Każde szkolenie ma za zadanie wywołanie zmian, np. poszerzenie wiedzy lub umiejętności.

Pomiar efektywności szkolenia może odbywać się na poziomie:

- a) reakcji uczestników na szkolenie według poziomu zadowolenia (odpowieź na pytanie, czy szkolenie spełniło oczekiwania uczestników – ankiety ewaluacyjne);
 - b) przyrostu wiedzy i umiejętności uczestników szkolenia (pre- i post-testy, głównie w przypadku szkoleń powyżej 8 godzin dydaktycznych).
3. W celu zagwarantowania najwyższej jakości usług szkoleniowych, uczestnicy każdego szkolenia zostaną poproszeni o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej, w której ocenione zostaną: tematyka szkolenia, część praktyczna szkolenia, przygotowanie i kompetencje prowadzącego oraz forma prowadzenia zajęć.

4. Europejski Instytut Edukacji Sp. z o.o. zapewnia uczestnikom wsparcie w utrwalaniu efektów uczenia się w formie elektronicznych lub telefonicznych konsultacji z Trenerem superwizorem i kadrami prowadzącymi dane szkolenie.

VIII. Zaświadczenie potwierdzające udział

1. Każdy uczestnik otrzymuje imienne zaświadczenie, potwierdzające udział w szkoleniu.

IX. Opłaty i warunki płatności

1. Aktualne ceny szkoleń otwartych prezentowane są każdorazowo na stronie www.euroengram.edu.pl.
2. Koszt szkoleń zamkniętych ustalany jest indywidualnie z Zamawiającym. Informacja o kwocie szkolenia jest przesyłana mailem do Zamawiającego w formie formularza zgłoszeniowego.
3. Dla grup zorganizowanych i stałych partnerów proponujemy atrakcyjne zniżki.

X. Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz. U. 133 z dnia 29 października 1997 roku poz. 833.) Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych uczestników innym osobom lub instytucjom.
2. Dane osobowe (imię i nazwisko, nr telefonu i adres e-mailowy) gromadzone są wyłącznie w celu wystawienia zaświadczenia potwierdzającego udział w szkoleniu oraz usprawnienia komunikacji pomiędzy Zamawiającym, a Europejskim Instytutem Edukacji Engram Sp. z o.o.

XI. Skargi i reklamacje

1. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców.

2. Zamawiający może powoływać się na uchybienia, błędy lub inne działania noszące znamiona nienależytego wykonania umowy w formie pisemnej, w terminie 14 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.
3. Zgłoszone uwagi będą rozpatrywane do 14 dni roboczych od daty ich otrzymania w formie pisemnej, a w sytuacjach skomplikowanych do 21 dni roboczych.
4. W zależności od przedmiotu reklamacji, sprawy organizacyjne wyjaśniane są z Koordynatorem ds. szkoleń dla dorosłych, a sprawy merytoryczne z Trenerem superwizorem. Każda sprawa jest rozpatrywana indywidualnie.
5. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
6. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) powtórzenie szkolenia w innym terminie;
 - b) zniżka 10% na kolejne szkolenie;
 - c) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

XII. Zarządzanie jakością usług edukacyjno-szkoleniowych

1. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. publikuje na stronie internetowej www.euroengram.edu.pl rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń.
2. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. zamieszcza na stronie internetowej www.euroengram.edu.pl aktualny wykaz szkoleń, zawierający informację o programach nauczania oraz zrealizowanych projektach szkoleniowych.
3. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. publikuje na stronie internetowej www.euroengram.edu.pl aktualną informację o kadrze szkoleniowej, a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i zrealizowanych projektach.



4. Przynajmniej raz w roku przeprowadzona jest merytoryczna weryfikacja programów usług szkoleniowych, na podstawie wyników badań ewaluacyjnych, prowadząca do zmian w programach lub opracowaniu nowej oferty.