

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH NA POTRZEBY MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH „MSUES”

Załącznik nr 5 PROCEDURA POSTĘPOWANIA W WYPADKU POJAWIENIA SIĘ NIEPRZEWIDZIANYCH TRUDNOŚCI

Nieobecność osoby prowadzącej szkolenie

1. W przypadku, gdy trener wyznaczony do realizacji szkolenia nie może wykonać usługi w wyznaczonym terminie zgłasza ten fakt do biura firmy lub koordynatora organizacyjnego (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16h).
2. Biuro firmy lub odpowiednio koordynator organizacyjny podejmują próbę znalezienia zastępstwa za prowadzącego.
3. Koordynator organizacyjny lub upoważniony pracownik kontaktuje się telefonicznie z uczestnikami szkolenia lub klientem i proponuje zmianę trenera (uczestnikowi szkolenia lub klientowi przedstawiana jest notka trenerska nowego trenera).
4. Jeżeli nie uda się znaleźć zastępstwa wówczas koordynator organizacyjny lub upoważniony pracownik kontaktuje się telefonicznie z uczestnikami szkolenia lub klientem i ustala nowy termin szkolenia z pierwotnie wyznaczonym trenerem.

Niedostępność miejsca realizacji szkolenia

1. W przypadku braku dostępności sali szkoleniowej na skutek wystąpienia zdarzenia losowego trener, który znajduje się na miejscu informuje o tym fakcie biuro firmy lub koordynatora organizacyjnego szkolenia (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16h).
2. Biuro firmy lub odpowiednio koordynator organizacyjny podejmują próbę znalezienia sali rezerwowej, w której mogłoby zostać zrealizowane szkolenie i kontaktują się telefonicznie z uczestnikami szkolenia lub klientem celem poinformowania o zmianie miejsca realizacji szkolenia.
3. W sytuacji, gdy sala rezerwowa nie zostanie znaleziona szkolenie jest odwoływane. Koordynator organizacyjny lub upoważniony pracownik kontaktuje się telefonicznie z uczestnikami szkolenia lub klientem i ustala nowy termin szkolenia.

Nieszczęśliwe wypadki lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika

1. Poinformowanie kadry dydaktycznej o odpowiednich do formy pracy zasadach BHP i udzielaniu pierwszej pomocy.
2. Udostępnienie apteczki zawierającej podstawowe lekarstwa i materiały opatrunkowe.

Nieobecność znacznej części grupy utrudniająca lub uniemożliwiająca realizację zaplanowanego programu

1. W przypadku szkoleń otwartych: uczestnikom, którzy dotarli na szkolenie proponuje się przełożenie terminu szkolenia lub zmianę formy szkolenia (np. na doradztwo), o ile nie będzie to miało wpływu na możliwość osiągnięcia założonych celów.

Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych lub uniemożliwiających pracę z innych powodów

1. W przypadku pojawienia się na szkoleniu osoby nietrzeźwej lub uniemożliwiającej pracę z innych powodów, trener:
 - prosi uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej,
 - informuje zamawiającego o zaistniałej sytuacji – w przypadku szkoleń zamkniętych.