



System kontroli jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

Załącznik nr 7.7. – Procedura postępowania w wypadku pojawienia się
nieprzewidzianych trudności

Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

§1

Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:
 - a. Firma szkoleniowa organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPO.
 - b. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
2. Szkolenia on-line w czasie rzeczywistym prowadzone są za pośrednictwem dostosowanej do tego platformy szkoleniowej.
3. Trener/wykładowca prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej

§2

Postępowanie w przypadku nieobecności/choroby osoby prowadzącej szkolenie

I. Szkolenie, warsztaty, w formie stacjonarnej

1. Zorganizowanie zastępstwa za prowadzącego.
2. Jeżeli nie ma możliwości zastępstwa, każdy uczestnik jest informowany mailowo, telefonicznie lub osobiście o odwołaniu zajęć z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem.
3. Jeżeli informacja o nieobecności prowadzącego następuje w dniu rozpoczęcia zajęć poinformowanie uczestników następuje w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie lub sms),
3. W przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

II. Szkolenie w formie on-line w czasie rzeczywistym



System kontroli jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

Załącznik nr 7.7. – Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

1. Zorganizowanie zastępstwa za prowadzącego.
2. Jeżeli nie ma możliwości zastępstwa, każdy uczestnik jest informowany mailowo, sms lub przez platformę szkoleniową o odwołaniu zajęć z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem.
3. Jeżeli informacja o nieobecności prowadzącego następuje w dniu rozpoczęcia zajęć poinformowanie uczestników następuje w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie, sms, mailowo, przez platformę szkoleniową).
3. W przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

§3

Postępowanie w przypadku niedostępności miejsca realizacji szkolenia (szkolenia, warsztaty w formie stacjonarnej)

1. Wyznaczenie innej sali szkoleniowej o wymaganym standardzie. Każdy uczestnik zostaje poinformowany o zmianie telefonicznie/sms lub mailowo.
2. W przypadku braku zastępczej sali, szkolenie zostaje odwołane. Każdy uczestnik zostaje poinformowany o zaistniałej sytuacji telefonicznie/sms lub mailowo minimum 1 dniowym wyprzedzeniem. Jeśli odwołanie szkolenia ma miejsce tego samego dnia, wówczas uczestnicy powiadamiani są telefonicznie.
3. W przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

§4

Postępowanie w przypadku nieobecności znacznej części grupy szkoleniowej (80 %) z przyczyn losowych (np. złe warunki pogodowe) - szkolenia, warsztaty w formie stacjonarnej)

1. Trener może zaproponować uczestnikom:
 - a. Przełożenie terminu szkolenia



System kontroli jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

Załącznik nr 7.7. – Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

b. Zmianę formy szkolenia, o ile nie będzie to miało znacznego wpływu na osiągnięcie założonych celów.

§5

Postępowanie w przypadku udziału 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 ma prawo:

a. Poinformować Organizatora (pracowników lub dyrekcję Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”) o zaistniałej sytuacji.

b. Poprosić uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej – w tej sytuacji uczestnik ma obowiązek pokrycia kosztów własnego udziału w szkoleniu.

§6

Postępowanie w przypadku wystąpienia problemów technicznych (szkolenia on-line w czasie rzeczywistym)

I. Problemy techniczne po stronie platformie szkoleniowej lub organizatora

1. W przypadku wystąpienia awarii platformy szkoleniowej niezależnej od PCDN „P-IN”, która uniemożliwia przeprowadzenie szkolenia jest ustalany nowy termin tego szkolenia. Uczestnicy zostają poinformowani o tym w najszybszy możliwy sposób tj. mailowo, telefonicznie lub sms.

2. W przypadku utraty połączenia przez prowadzącego szkolenie on-line w czasie rzeczywistym (awaria łącza internetowego, prądu, sprzętu) i wystąpienia problemów z jego przywróceniem, trwającym dłużej 30 minut, szkolenie zostaje przeniesione na nowy termin.

3. Uczestnicy zostają o tym poinformowani na platformie szkoleniowej przez przedstawiciela Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”, który każdorazowo czuwa nad przebiegiem szkolenia.



System kontroli jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

Załącznik nr 7.7. – Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

4. Jeżeli nowy termin szkolenia nie odpowiada uczestnikowi, może on zwrócić się do PCDN „PIN” z prośbą o zwrot wpłaconych środków lub z prośbą o możliwość odsłuchania szkolenia (dotyczy to szkoleń świadczonych w ramach zewnętrznego wspomaganie nauczycieli)

II. Problemy techniczne po stronie uczestnika szkolenia

1. W przypadku utraty połączenia przez uczestnika szkolenia on-line w czasie rzeczywistym (awaria łącza internetowego, prądu, sprzętu) i wystąpienia problemów z jego przywróceniem, uczestnik może zwrócić się z prośbą do Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli:
 - a. O dostęp do odsłuchania całego nagrania szkolenia - dotyczy to szkoleń świadczonych w ramach zewnętrznego wspomaganie nauczycieli.
 - b. O dostęp do odsłuchania fragmentów szkolenia - dotyczy innych szkoleń on-line.
2. Jeżeli awaria techniczna po stronie uczestnika uniemożliwiła mu udział w całym szkoleniu (nie dotyczy to szkoleń świadczonych w ramach zewnętrznego wspomaganie nauczycieli) może on:
 - a. Wystąpić o zwrot opłaty za szkolenie (jeśli organizator potwierdzi na podstawie logowań do systemu szkoleniowego brak obecności uczestnika)
 - b. Wystąpić o możliwość wzięcia udziału w szkoleniu ponownie, jeśli planowany jest jego kolejny termin.