

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla kadry kierowniczej oraz dla pracowników zajmujących się obsługą klientów w Oddziale w Tarnowie i Inspektoracie w Bochni.

Przedmiot zamówienia został podzielony na dwie części:

Część 1 - Temat szkolenia: „Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników” – szkolenie dla kadry kierowniczej

Część 2 - Temat szkolenia: „Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych” - szkolenie dla pracowników zajmującym się obsługą klientów

Usługi szkoleniowe w całości będą finansowane ze środków publicznych na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2024, poz. 361).

CZĘŚĆ 1 PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej Oddziału ZUS w Tarnowie i Inspektoratu w Bochni

1. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1.1. Temat i zakres szkolenia:

„Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników”

Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować m.in następujące zagadnienia:

- a) Delegowanie: proces, techniki, zasady
- b) Delegowanie z punktu widzenia szefa i pracownika
- c) Rozwój samodzielności pracowników
- d) Delegowanie a motywacja pracowników
- e) Ocena i kontrola pracowników

1.2. Formuła szkolenia:

Szkolenie powinno być przeprowadzone w formie:

- a) warsztatowej– 80% czasu szkolenia stanowią ćwiczenia aktywizujące uczestników,
- b) prezentacji treści teoretycznych– 20% czasu szkolenia będzie stanowił wykład, w którym prowadzący naprowadza uczestników na temat szkolenia.

Wykonawca wraz z ofertą złoży program szkolenia zawierający: szczegółowe jednostki tematyczne; czas trwania poszczególnych jednostek tematycznych; formę prowadzenia zajęć przy każdej jednostce tematycznej; przykłady konkretnych ćwiczeń/metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć; proponowane założenia godzinowe poszczególnych jednostek tematycznych.

Program szkolenia powinien zawierać zagadnienia wskazane przez Zamawiającego.

Szkolenie dla każdej grupy obejmuje 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna – 45 minut), w 2 dniach roboczych, dzień po dniu, od wtorku do piątku. Zajęcia trwają

w godzinach od 8:00 do 15:00, z dwiema przerwami kawowymi po 15 minut i jedną przerwą 30 minutową.

1.3. Ilość pracowników do przeszkolenia:

Przewidywana ilość osób do przeszkolenia – max. 27 w 2 grupach szkoleniowych, do 14 osób w grupie.

1.4. Terminy i miejsce realizacji szkolenia:

- a) grupa I 11-12.06.2024 r.
- b) grupa II 13-14.06.2024 r.

Wynajęta przez Wykonawcę sala szkoleniowa w Tarnowie.

1.5. Koszty szkolenia:

Wykonawca powinien w ofercie skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia, w szczególności dotyczące:

- a) przeprowadzenia szkolenia,
- b) wynagrodzenia, dojazdu, wyżywienia i ewentualnego noclegu trenera,
- c) materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników,
- d) wynajęcie sali szkoleniowej - w granicach miasta Tarnowa (sala powinna być klimatyzowana, wyposażona w laptop i flipchart z markerami)
- e) serwisu kawowego – catering w trakcie przerw kawowych (kawa, herbata, woda mineralna, sok, ciastka; po 4 szt./os. kanapeček bankietowych; w ramach usługi cateringu należy zapewnić również kubki i mieszadełka, a jako dodatek do kawy lub herbaty- cukier, mleko, cytrynę).

1.6. Termin płatności:

30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT po zrealizowaniu całego szkolenia i protokolarnym potwierdzeniu realizacji szkolenia (załącznik nr 4 do umowy).

1.7. Obowiązki Wykonawcy i Zamawiającego:

Wykonawca:

- a) zapewni dla każdego uczestnika materiały szkoleniowe z realizowanego szkolenia,
- b) najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia pierwszej grupy uzgodni z Zamawiającym szczegółowy harmonogram szkolenia,
- c) po zakończeniu szkolenia przeprowadzi „Ankiety oceny szkolenia” i przekaże je Zamawiającemu.

Zamawiający przekaże Wykonawcy:

- a) za pośrednictwem poczty elektronicznej wykaz uczestników szkolenia, nie później niż na 5 dni roboczych przed uzgodnionym terminem szkolenia,
- b) własne „Ankiety oceny szkolenia”.

2. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Ofertę w postępowaniu może złożyć Wykonawca, który dysponuje kadrą trenerską zdolną do wykonania zamówienia.

Wykonawca spełni ten warunek jeżeli wykaże, że dysponuje trenerem mającym doświadczenie w prowadzeniu szkoleń adresowanych do kadry kierowniczej z zakresu tematycznego dotyczącego zarządzania personelem, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, w wymiarze co najmniej 48 godzin szkoleniowych. Doświadczenie zawodowe trenera powinno zostać potwierdzone referencjami.

Zamawiający przyjmuje, że 1 godzina szkoleniowa = 45 minut.

3. KRYTERIA OCENY OFERT

Oferty oceniane będą według trzech kryteriów:

- 1) Cena oferty brutto (C) – 40%
- 2) Doświadczenie zawodowe trenera (D) – 30%
- 3) Program szkolenia (P) – 30%

według następującego wzoru:

A = C + D + P, gdzie:

A oznacza sumę punktów uzyskanych w kryterium C, D i P

C oznacza punkty uzyskane w kryterium cena oferty

D oznacza punkty uzyskane w kryterium doświadczenie zawodowe trenera

P oznacza punkty uzyskane w kryterium program szkolenia

3.1 Kryterium 1 - Cena oferty brutto (C)

Waga kryterium – 40%

Możliwa do uzyskania maksymalna ilość punktów w obrębie kryterium – 40 pkt

Liczba punktów liczona będzie wg poniższego wzoru:

$$C = \frac{\text{cena zł oferty najniższej dla części 1 zamówienia}}{\text{cena badanej oferty dla części 1 zamówienia}} \times 40 \text{ pkt}$$

3.2. Kryterium 2 - Doświadczenie zawodowe trenera (D)

Waga kryterium – 30%

Wykonawca spełni to kryterium jeśli wykaże, że proponowany przez niego trener w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert przeprowadził szkolenia przez co najmniej 48 godzin szkoleniowych z zakresu tematycznego dot. zarządzania personelem (potwierdzonych referencjami) - dane zostaną zawarte w załączniku nr 1/1. Za wykazanie przeprowadzenia przez trenera kolejnych godzin szkoleniowych przewyższających minimalne 48 godzin szkoleniowych Wykonawca otrzymuje dodatkowe punkty.

Punktacja przedstawia się następująco:

- 48 godzin - 1 pkt
- od 49 do 80 godzin - dodatkowy 1 pkt
- od 81 do 100 godzin - dodatkowe 2 pkt
- od 101 do 120 godzin - dodatkowe 3 pkt
- powyżej 120 godzin - dodatkowe 4 pkt

z zastrzeżeniem, iż łączna maksymalna ilość punktów przyznana trenerowi nie przekroczy 5 pkt, również w przypadku wskazania większej ilości przeprowadzonych godzin szkoleniowych.

$$D = \frac{D_{bo}}{D_{max}} \times 30 \text{ pkt}$$

gdzie:

D_{bo} oznacza punkty przyznane za doświadczenie zawodowe trenera badanej oferty

D_{max} oznacza największą ilość przyznanych za spełnienie tego kryterium punktów spośród wszystkich badanych ofert

3.3. Kryterium 3 - Program szkolenia (P)

Waga kryterium – 30%

Możliwa do uzyskania maksymalna ilość punktów w obrębie kryterium – 30 pkt

Punkty zostaną obliczone wg następującego wzoru :

$$P = \frac{P_{bo}}{P_{max}} \times 30 \text{ pkt}$$

gdzie:

P_{bo} oznacza punkty przyznane za program szkolenia badanej oferty

P_{max} oznacza największą ilość przyznanych za spełnienie tego kryterium punktów spośród wszystkich badanych ofert

Przez program szkolenia Zamawiający rozumie przedstawienie: szczegółowych modułów szkolenia z czasem ich trwania; formę prowadzenia zajęć przy każdym module; przykłady konkretnych ćwiczeń/metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć.

Ocena programu zostanie dokonana za pomocą formularza stanowiącego załącznik nr 2/1 do zapytania publicznego.

4. ZASADY WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY

Zamawiający dopuszcza składanie ofert częściowych.

Ze wszystkich ofert, które spełniają wymagane kryteria wybrana zostanie oferta, która uzyska największą liczbę punktów po zsumowaniu kryteriów C+D+P. Jeżeli nie można będzie wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że oferty otrzymają taką samą liczbę punktów w kryterium ceny, kryterium doświadczenia i kryterium programu, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z niższą ceną.

Wszystkie obliczenia punktów będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

5. INFORMACJE DODATKOWE

Zamawiający informuje, że w przypadku gdy podczas realizacji przedmiotu zamówienia z wybranym Wykonawcą wystąpi konieczność zmiany trenera wskazanego w ofercie jako prowadzącego szkolenie, zaproponowana osoba musi spełniać warunki postawione przez Zamawiającego, tj. wykazać się przeprowadzeniem szkoleń o tematyce zgodnej z postawionym warunkiem w liczbie godzin nie mniejszej niż w przypadku trenera wskazanego w ofercie, którego zastępuje, za które Wykonawcy przyznano punkty wg przyjętego kryterium.

Zmiana trenera podczas realizacji przedmiotu zamówienia wiąże się z koniecznością przedstawienia Zamawiającemu, wypełnionego wykazu sporządzonego zgodnie z załącznikiem nr 1/1.

Zmiana powyższa dopuszczalna jest na każdym etapie realizacji przedmiotu umowy z zastrzeżeniem, iż zmiana taka nie może powodować zakłóceń w ciągłości realizacji przedmiotu zamówienia.

CZĘŚĆ 2 PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się obsługą klientów w Oddziale ZUS w Tarnowie i Inspektoracie w Bochni.

1. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1.1. Temat i zakres szkolenia:

„Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych”

Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

- a) Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klientów
- b) Budowanie pozytywnych relacji z klientem
- c) Efektywna komunikacja z klientem w sytuacji trudnej i konfliktowej
- d) Techniki radzenia sobie w sytuacjach stresowych w obsłudze klienta
- e) Asertywność w kontaktach z klientami

1.2. Formuła szkolenia:

Szkolenie powinno być przeprowadzone w formie:

- a) warsztatowej– 80% czasu szkolenia stanowią ćwiczenia aktywizujące uczestników,
- b) prezentacji treści teoretycznych– 20% czasu szkolenia będzie stanowił wykład,

w którym prowadzący naprowadza uczestników na temat szkolenia.

Wykonawca wraz z ofertą złoży program szkolenia zawierający: szczegółowe jednostki tematyczne; czas trwania poszczególnych jednostek tematycznych; formę prowadzenia zajęć przy każdej jednostce tematycznej; przykłady konkretnych ćwiczeń/metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć; proponowane założenia godzinowe poszczególnych jednostek tematycznych.

Program szkolenia powinien zawierać zagadnienia wskazane przez Zamawiającego.

Szkolenie dla każdej grupy obejmuje 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna – 45 minut), tj. 2 dni robocze, dzień po dniu, od wtorku do piątku. Zajęcia trwają w godzinach od 8:00 do 15:00, z dwiema przerwami kawowymi po 15 minut i jedną przerwą 30 minutową.

1.3. Ilość pracowników do przeszkolenia:

Przewidywana ilość osób do przeszkolenia – max. 37 w 3 grupach szkoleniowych, do 13 osób w grupie.

1.4. Terminy i miejsce realizacji szkolenia:

- a) grupa I 10-11.09.2024 r.
- b) grupa II 12-13.09.2024 r.
- c) grupa III 17-18.09.2024 r.

Wynajęta przez Wykonawcę sala szkoleniowa w Tarnowie.

1.5. Koszty szkolenia

Wykonawca powinien w ofercie skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia, w szczególności dotyczące:

- a) przeprowadzenia szkolenia,
- b) wynagrodzenia, dojazdu, wyżywienia i ewentualnego noclegu trenera,
- c) materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników,
- d) wynajęcie sali szkoleniowej - w granicach miasta Tarnowa (sala powinna być klimatyzowana, wyposażona w laptop i flipchart z markerami)
- e) serwisu kawowego – catering w trakcie przerw kawowych (kawa, herbata, woda mineralna, sok, ciastka; po 4 szt./os. kanapeczek bankietowych; w ramach usługi cateringu należy zapewnić również kubki i mieszadełka, a jako dodatek do kawy lub herbaty- cukier, mleko, cytrynę).

1.6. Termin płatności

30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT po zrealizowaniu całego szkolenia i protokolarnym potwierdzeniu realizacji szkolenia (załącznik nr 4 do umowy).

1.7. Obowiązki wykonawcy/zamawiającego:

Wykonawca:

- a) zapewni dla każdego uczestnika materiały szkoleniowe z realizowanego szkolenia,
- b) najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia pierwszej grupy uzgodni z Zamawiającym szczegółowy harmonogram szkolenia,
- c) po zakończeniu szkolenia przeprowadzi „Ankiety oceny szkolenia” i przekaże je Zamawiającemu.

Zamawiający przekaże Wykonawcy:

- a) za pośrednictwem poczty elektronicznej wykaz uczestników szkolenia, nie później, niż na 5 dni roboczych przed uzgodnionym terminem szkolenia,
- b) własne „Ankiety oceny szkolenia”.

Zamawiający zapewnia salę szkoleniową.

2. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Ofertę w postępowaniu może złożyć Wykonawca, który dysponuje kadrą trenerską zdolną do wykonania zamówienia.

Wykonawca spełni ten warunek jeżeli wykaże, że dysponuje trenerem mającym doświadczenie w prowadzeniu szkoleń adresowanych do pracowników bezpośrednio obsługujących klientów z zakresu tematycznego dot. obsługi klientów, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, w wymiarze co najmniej 48 godzin szkoleniowych. Doświadczenie zawodowe trenera powinno zostać potwierdzone referencjami.

Zamawiający przyjmuje, że 1 godzina szkoleniowa = 45 minut.

3. KRYTERIA OCENY OFERT

Oferty oceniane będą według trzech kryteriów:

4) Cena oferty brutto (C) – 40%

5) Doświadczenie zawodowe trenera (D) – 30%

6) Program szkolenia (P) – 30%

według następującego wzoru:

A = C + D + P, gdzie:

A oznacza sumę punktów uzyskanych w kryterium C, D i P

C oznacza punkty uzyskane w kryterium cena oferty

D oznacza punkty uzyskane w kryterium doświadczenie zawodowe trenera

P oznacza punkty uzyskane w kryterium program szkolenia

3.1 Kryterium 1 - Cena oferty brutto (C)

Waga kryterium – 40%

Możliwa do uzyskania maksymalna ilość punktów w obrębie kryterium – 40 pkt

Liczba punktów liczona będzie wg poniższego wzoru:

$$C = \frac{\text{cena zł oferty najniższej dla części 2 zamówienia}}{\text{cena badanej oferty dla części 2 zamówienia}} \times 40 \text{ pkt}$$

3.2. Kryterium 2 - Doświadczenie zawodowe trenera (D)

Waga kryterium – 30%

Możliwa do uzyskania maksymalna ilość punktów w obrębie kryterium – 30 pkt

Wykonawca spełni to kryterium jeśli wykaże, że proponowany przez niego trener w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert przeprowadził szkolenia przez co najmniej 48 godzin szkoleniowych z zakresu tematycznego dot. obsługi klientów (potwierdzonych referencjami) - dane zostaną zawarte w załączniku nr 1/1. Za wykazanie przeprowadzenia przez trenera kolejnych godzin szkoleniowych przewyższających minimalne 48 godzin szkoleniowych z zakresu tematycznego właściwego dla danego zamówienia Wykonawca otrzymuje dodatkowe punkty.

Punktacja przedstawia się następująco:

48 godzin	- 1 pkt
od 49 do 80 godzin	- dodatkowy 1 pkt
od 81 do 100 godzin	- dodatkowe 2 pkt
od 101 do 120 godzin	- dodatkowe 3 pkt
powyżej 120 godzin	- dodatkowe 4 pkt

z zastrzeżeniem, iż łączna maksymalna ilość punktów przyznana trenerowi nie przekroczy 5 pkt, również w przypadku wskazania większej ilości przeprowadzonych godzin szkoleniowych.

$$D = \frac{D_{bo}}{D_{max}} \times 30 \text{ pkt}$$

gdzie:

D_{bo} oznacza punkty przyznane za doświadczenie zawodowe trenera badanej oferty

D_{max} oznacza największą ilość przyznanych za spełnienie tego kryterium punktów spośród wszystkich badanych ofert

3.3. Kryterium 3 - Program szkolenia (P)

Waga kryterium – 30%

Możliwa do uzyskania maksymalna ilość punktów w obrębie kryterium – 30 pkt

Punkty zostaną obliczone wg następującego wzoru :

$$P = \frac{P_{bo}}{P_{max}} \times 30 \text{ pkt}$$

gdzie:

P_{bo} oznacza punkty przyznane za program szkolenia badanej oferty

P_{max} oznacza największą ilość przyznanych za spełnienie tego kryterium punktów spośród wszystkich badanych ofert

Przez program szkolenia Zamawiający rozumie przedstawienie: szczegółowych modułów szkolenia z czasem ich trwania; formę prowadzenia zajęć przy każdym module; przykłady konkretnych ćwiczeń/metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć.

Ocena programu zostanie dokonana za pomocą formularza stanowiącego załącznik nr 2/2 do zapytania publicznego.

4. ZASADY WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY

Zamawiający dopuszcza składanie ofert częściowych.

Ze wszystkich ofert, które spełniają wymagane kryteria wybrana zostanie oferta, która uzyska największą liczbę punktów po zsumowaniu kryteriów C+D+P. Jeżeli nie można będzie wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że oferty otrzymają taką samą liczbę punktów

w kryterium ceny, kryterium doświadczenia i kryterium programu, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z niższą ceną.

Wszystkie obliczenia punktów będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

5. INFORMACJE DODATKOWE

Zamawiający informuje, że w przypadku gdy podczas realizacji przedmiotu zamówienia z wybranym Wykonawcą wystąpi konieczność zmiany trenera wskazanego w ofercie jako prowadzącego szkolenie, zaproponowana osoba musi spełniać warunki postawione przez Zamawiającego, tj. wykazać się przeprowadzeniem szkoleń o tematyce zgodnej z postawionym warunkiem w liczbie godzin nie mniejszej niż w przypadku trenera wskazanego w ofercie, którego zastępuje, za które Wykonawcy przyznano punkty wg przyjętego kryterium.

Zmiana trenera podczas realizacji przedmiotu zamówienia wiąże się z koniecznością przedstawienia Zamawiającemu, wypełnionego wykazu sporządzonego zgodnie z załącznikiem nr 1/2.

Zmiana powyższa dopuszczalna jest na każdym etapie realizacji przedmiotu umowy z zastrzeżeniem, iż zmiana taka nie może powodować zakłóceń w ciągłości realizacji przedmiotu zamówienia.

Załączniki:

1. Doświadczenie zawodowe trenera – Zał. nr 1/1
2. Doświadczenie zawodowe trenera – Zał. nr 1/2
3. Ocena programu szkolenia – Zał. nr 2/1
4. Ocena programu szkolenia – Zał. nr 2/2.

STARSZY INSPEKTOR

Sylwia Izak

NACZELNIK WYDZIAŁU
KADROWO-PŁACOWEGO

Kinga Biskup

2024-04-17

Wykaz - doświadczenie trenera

Temat szkolenia: „Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników”

Imię i nazwisko trenera:

Wykształcenie, kwalifikacje:

Podstawa dysponowania: umowa o pracę/ umowa cywilno-prawna*

Lp.	„Doświadczenie zawodowe trenera” polegające na przeprowadzeniu 48 godzin szkoleniowych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert szkoleń, wyłącznie z zakresu tematycznego właściwego dla części zamówienia potwierdzone referencjami				„Doświadczenie zawodowe trenera” polegające na przeprowadzeniu powyżej 48 godzin szkoleniowych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert szkoleń, wyłącznie z zakresu tematycznego właściwego dla części zamówienia potwierdzone referencjami			
	Temat szkolenia	Termin szkolenia	Ilość godzin szkolenia	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie	Temat szkolenia	Termin szkolenia	Ilość godzin szkolenia	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie
1.								
2.								
3.								
4.								
....								

.....
Miejscowość, data.....
Podpis Wykonawcy

*niepotrzebne skreślić

Wykaz - doświadczenie trenera

Temat szkolenia: „Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych”

Imię i nazwisko trenera:

Wykształcenie, kwalifikacje:

Podstawa dysponowania: umowa o pracę/ umowa cywilno-prawna*

Lp.	„Doświadczenie zawodowe trenera” polegające na przeprowadzeniu 48 godzin szkoleniowych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert szkoleń, wyłącznie z zakresu tematycznego właściwego dla części zamówienia potwierdzone referencjami				„Doświadczenie zawodowe trenera” polegające na przeprowadzeniu <u>powyżej 48 godzin szkoleniowych</u> w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert szkoleń, wyłącznie z zakresu tematycznego właściwego dla części zamówienia potwierdzone referencjami			
	Temat szkolenia	Termin szkolenia	Ilość godzin szkolenia	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie	Temat szkolenia	Termin szkolenia	Ilość godzin szkolenia	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie
1.								
2.								
3.								
4.								
.....								

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Wykonawcy

*niepotrzebne skreślić

.....
data sporządzenia

OCENA PROGRAMU SZKOLENIA

Nazwa szkolenia: „Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników”

Nazwa firmy szkoleniowej

Obszary podlegające ocenie	2 pkt	1 pkt	0 pkt
	Spełnia wymogi powyżej oczekiwanych	Spełnia wymogi w sposób oczekiwany	Nie spełnia wymogów
Zgodność merytoryczna programu z tematem szkolenia			
Szczegółowość rozpisania poszczególnych modułów szkolenia			
Dopasowanie metod i technik dydaktycznych do treści danego modułu szkolenia			
Czas trwania poszczególnych modułów szkolenia			

.....
podpis

.....
data sporządzenia

OCENA PROGRAMU SZKOLENIA

Nazwa szkolenia: „Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych”

Nazwa firmy szkoleniowej

Obszary podlegające ocenie	2 pkt	1 pkt	0 pkt
	Spełnia wymogi powyżej oczekiwanych	Spełnia wymogi w sposób oczekiwany	Nie spełnia wymogów
Zgodność merytoryczna programu z tematem szkolenia			
Szczegółowość rozpisania poszczególnych modułów szkolenia			
Dopasowanie metod i technik dydaktycznych do treści danego modułu szkolenia			
Czas trwania poszczególnych modułów szkolenia			

.....
podpis

