

Samoocena zgodności z MSUES 2.0 (Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych wersja 2.0)

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z:

Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia

Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

plac Na Stawach 1

30-107 Kraków

Pokój 102

telefon: 12 428 78 75

e-mail: jakosc@wup-krakow.pl



Informacje dotyczące instytucji zainteresowanej znakiem jakości MSUES 2.0:

Dane dotyczące instytucji szkoleniowej	
Nazwa:	
Adres:	
Dane osoby i telefon do kontaktu:	
E-mail do kontaktu	
Dzień zadeklarowanej przez instytucję szkoleniową gotowości do przeprowadzenia audytu.	Do ustalenia z <u>audytorami</u>
Okres objęty samooceną oraz docelowo audytem.	Do ustalenia z audytorami. Uwaga! Instytucja działa zgodnie z MSUES przez co najmniej 3 miesiące przed audytem.

- **Do uzgodnienia z Instytucją Audytującą (audytorem):**
 - miejsca przeprowadzenia audytu,
 - usługa edukacyjno – szkoleniowa do obserwacji w trakcie audytu,
 - **wielkość populacji:**
 - a. zrealizowanie zgodnie z MSUES co najmniej **6 usług edukacyjno – szkoleniowych** (w tym co najmniej 1 usługa odpowiednio doradcza lub szkoleniowa, jeśli takie są realizowane), oraz
 - b. zaplanowana co najmniej jedna usługa szkoleniowa na czas prowadzenia audytu (do obserwacji).
- Tabela poniżej zawiera:
 - **Wskaźniki dla usług szkoleniowych (oznaczone literą S).**
 - **Wskaźniki dla usług doradczych (oznaczone literą D).**
 - **Wskaźniki dotyczące zarówno usług szkoleniowych jak i doradczych (S+D)**

1. Cele i zakres usług są dostosowane do potrzeb uczestników		
1.1. S Kadra zarządzająca instytucją szkoleniową potrafi wskazać związek pomiędzy ofertą szkoleń otwartych a potrzebami i oczekiwaniami potencjalnych odbiorców, odwołując się do wykraczających poza własną opinię źródeł wiedzy (np. własne badania rynku, ogólnodostępne raporty i publikacje).		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
1.2. S Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzona badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej: - informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia; - informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
1.3. S Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
1.4 S W szkoleniach otwartych o czasie trwania wynoszącym 60 lub więcej godzin szkoleniowych instytucja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
1.5 D Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję usług poprzedzona jest analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też w umowie zawierającej co najmniej: - informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi, - informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných efektów usługi i obszaru ich stosowania.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

1.6 D Instytucja kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy).		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
1.7 D Instytucja uzgadnia z klientem cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla klienta usługi oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Instytucja posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję z klientem, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się		
2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria: ▪ cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika, ▪ cele są sformułowane w sposób mierzalny.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie		
3.1. S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
3.2. S Oferowane przez instytucję materiały wspomagające kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
3.3. S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	

Nie wiem	☐	
3.4. S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
3.5. D Instytucja określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te są dokumentowane (np. korespondencja z klientem, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się		
4.1. S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:		
▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia, ▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, ▪ spotkania i sesje poszkoleniowe, ▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrami szkoleniową, ▪ moderowane przez kadrami szkoleniową internetowe fora dyskusyjne, ▪ uzupełniające lekcje e-learningowe, ▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
4.2. D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.:		
▪ Indywidualny Plan Rozwoju, ▪ Indywidualny Plan Działania, ▪ kontakt do osoby świadczącej usługę, ▪ materiały pomocne w dalszym rozwoju.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
5. Instytucja systematycznie bada rezultaty realizowanych usług		
5.1. S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniając badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.		

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

5.2. S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

5.3. S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

5.4. D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

5.5. D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

5.6. D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informację o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

6. Instytucja dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług

6.1. S+D Każda z oferowanych przez instytucję usług jest objęta nadzorem kierownika/opiekuna merytorycznego: osoby zatrudnionej lub stale współpracującej z instytucją i odpowiedzialnej za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą daną usługę.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	

Nie wiem	☐	
----------	--------------------------	--

6.2. S+D Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki:

- posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń LUB zrealizowała w tym zakresie 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji oraz
- dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe, specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usług

7.1. S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

8. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług

8.1. S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

8.1.1. Kadra szkoleniowa:

- ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania,
- dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej,
- posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych,
- posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.

8.1.2. Doradca zawodowy:

- posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego

lub

- ukończył studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego - edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego.

8.1.3. Coach

- ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów.

8.1.4. Mentor

- posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5-letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora

8.1.5. Doradca

- posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie
- lub
- posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym.

8.1.6. Facylitator i moderator

- posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji lub technik pracy z grupą.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje

9.1. S+D Każdy z członków kadry bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych wykonywanym zawodem i trwającym min. 16 godzin, w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe).

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL

10.1. D Kadra instytucji aktywnie uczestniczy w różnych formach „networkingu” i wymiany doświadczeń w sposób adekwatny do jej potencjału i specyfiki branży (np. wystąpienia na forach, członkostwo w stowarzyszeniach, prowadzenie bloga, publikowanie artykułów, popularyzacja przez media, udział w programach w zakresie odpowiedzialności społecznej).

Spełniam	☐	
----------	--------------------------	--

Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi

11.1. S+D Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role:

- opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi,
- koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi.

W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej

12.1 S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:

- powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
- komfortowa temperatura powietrza,
- brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
- utrzymanie w czystości,
- dostęp do zaplecza sanitarnego,
- umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.

W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń niespełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenie terenowe).

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

12.2 D Miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy, gdy jest to potrzebne na zachowanie poufności rozmowy „w cztery oczy”. W przypadku usługi grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa, spełniają poniższe warunki:

- powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,
- dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
- komfortowa temperatura powietrza,
- brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
- utrzymanie w czystości,
- dostęp do zaplecza sanitarnego,
- umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.

W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej

13.1 S+D Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania:

- czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
- czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia,
- w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,
- w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

13.2. D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 minut.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi i materiałami wspierającymi uczenie się realizację usługi

14.1. S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:

- flipcharta lub tablicy,
- komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, Internetu,
- papieru i przyborów do pisania dla uczestników,
- innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).

W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów

15.1. S+D Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

15.2. S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju

16.1. S+D Instytucja publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.

Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	

17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach

17.1. S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania, uwzględniający: • efekty uczenia, • wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników, • czas trwania i formę kształcenia, • zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
17.2. S+D Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
17.3. D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach, ramowym programie oraz harmonogramie usług.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
17.4. S+D W wypadku usług projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1 S, 17.2 S+D i 17.3 D, są przekazywane zlecniodawcy przed rozpoczęciem usługi.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług		
18.1 S+D Instytucja prowadzi ocenę kadry w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki realizowanych usług a w przypadku usług mających cele edukacyjne/rozwojowe kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych (w przypadku doradztwa edukacyjno - zawodowego dzieci i młodzieży). Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.		
Spełniam	☐	
Nie spełniam	☐	
Nie wiem	☐	
18.2 S+D Instytucja wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń i oceny		

rezultatów pozostałych usług w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.

<i>Spełniam</i>	☐
<i>Nie spełniam</i>	☐
<i>Nie wiem</i>	☐

18.3. S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia, rejestrując co najmniej:

- program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć),
- listę lub listy obecności,
- protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony,
- zaświadczenia wydane uczestnikom.

<i>Spełniam</i>	☐
<i>Nie spełniam</i>	☐
<i>Nie wiem</i>	☐

18.4. D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług, rejestrując co najmniej:

- uczestników usługi,
- zaświadczenia, o ile są wydawane,
- plan/program, o ile był sporządzony.

<i>Spełniam</i>	☐
<i>Nie spełniam</i>	☐
<i>Nie wiem</i>	☐

19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usługi

19.1 S+D Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych usług.

<i>Spełniam</i>	☐
<i>Nie spełniam</i>	☐
<i>Nie wiem</i>	☐

20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje

20.1 S W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.

<i>Spełniam</i>	☐
<i>Nie spełniam</i>	☐
<i>Nie wiem</i>	☐

20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.

<i>Spełniam</i>	☐	
<i>Nie spełniam</i>	☐	
<i>Nie wiem</i>	☐	

Oczekiwania wobec spotkania z konsultantem.	
Wyrażam zgodę na przystąpienie instytucji do procedury oceny spełniania MSUES 2.0	