

**Wyciąg z raportu nt. funkcjonowania
Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości
Kształcenia (WSZJK)
w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
w 2015 r.**

Gdynia, luty 2016

Wprowadzenie

Wyciąg z raportu prezentuje informacje związane z jakością prowadzonej działalności szkoleniowej w ramach funkcjonowania Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. w 2015r. Zawarto w nim informacje związane z prowadzeniem szkoleń (w tym wnioski z prowadzonej oceny jakości szkoleń) oraz działań związanych z infrastrukturą szkoleniową.

W 2015 r. wprowadzono Decyzją nr 1/2015 Prezesa Zarządu-Dyrektora Przedsiębiorstwa zmianę Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK) polegającą na modyfikacji narzędzi badań ankietowych (ankiety ewaluacyjnej szkolenia – ocena jakości szkolenia stanowiącej zał. Nr 1a do WSZJK, ankiety oceniającej jakość szkolenia zakończonego egzaminem na licencję lub świadectwo maszynisty stanowiącej Zał. Nr 2a do WSZJK).

Ważnym faktem dotyczącym działalności szkoleniowej Spółki było wpisanie Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania w dniu 10 lipca 2015 do rejestru ośrodków szkolenia i egzaminowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego pod numerem PL/19/2015. Tym samym Ośrodek nabył uprawnienia do szkolenia i egzaminowania kandydatów na maszynistów oraz maszynistów.

W marcu 2015 r. zwiększono obsadę kadrową Ośrodka do 3 etatów. Aktualnie struktura zatrudnienia w Ośrodku przedstawia się następująco:

- starszy specjalista ds. szkoleń,
- specjalista ds. obsługi szkoleń,
- naczelnik Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania (od IX.2015 w pełnym wymiarze etatu).

Wewnętrzny System Zapewnienia Jakości Kształcenia obejmuje działania składające się na procesy:

- planowania,
- monitorowania,
- ewaluacji wyników,
- doskonalenie procesów kształcenia (wdrażanie wniosków),
- działania z zakresu gromadzenia informacji o dostępnych ofertach usług edukacyjnych,
- publikowania informacji na temat jakości kształcenia.

Działania Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania w zakresie realizacji Wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością Kształcenia w 2015.

I. Planowanie procesu kształcenia

W 2015 kontynuowano działania w zakresie organizacji i realizacji szkoleń okresowych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz realizacji Rocznego Planu Pouczeń Okresowych.

W związku z nowym zadaniem Spółki związanym z obsługą Pomorskiej Kolei Metropolitalnej, a także w związku z potrzebami kadrowymi Dyspozytury Przedsiębiorstwa i Wydziału Eksploatacji podjęto działania związane z organizacją przez Ośrodek następujących szkoleń.

1. W ramach działania: organizowania nowych kursów i ustalanie tematyki szkoleń na zgłoszone zapotrzebowanie komórek organizacyjnych:
 - a) opracowano i wdrożono do stosowania na podstawie Uchwały Zarządu Spółki następujące programy szkolenia:
 - Kurs kwalifikacyjny na stanowisko *Kierownika pociągu*.
 - Kurs kwalifikacyjny na stanowisko *Dyżurny ruchu*.
 - Rozszerzający uprawnienia określone w świadectwie maszynisty w zakresie znajomości typu pojazdu kolejowego.
 - Rozszerzający uprawnienia określone w świadectwie maszynisty w zakresie infrastruktury kolejowej.
 - Program szkolenia dla członków komisji kolejowych.
2. Poszerzono bazę wykładowców Ośrodka i zaangażowano do współpracy w roli wykładowców 6 nowych prowadzących zajęcia.

3. W ramach tworzenia infrastruktury szkoleniowej i zaplecza metodycznego Ośrodka:
 - 1) wyposażono bibliotekę Ośrodka w tematyczne prezentacje multimedialne przygotowane przez współpracujących z Ośrodkiem wykładowców Spółki,
 - 2) otrzymano z Sekcji Eksploatacji film szkoleniowy dla kandydatów na maszynistów,
 - 3) zakupiono nowe pozycje literatury i uzupełniono biblioteczkę Ośrodka,
 - 4) zakupiono nowe pomoce dydaktyczne i wyposażenie sal szkoleniowych:
 - a) w ramach dofinansowania z funduszu PZU: fantom, dwa laptopy szkoleniowe, 2 projektory multimedialne, 4 apteczki przemysłowe,
 - b) ze środków Spółki: projektor multimedialny z oprzyrządowaniem, 2 ekrany ściennie, 2 tablice flipchart, program w wersji elektronicznej – prezentacje szkoleniowe BHP wraz z aktualizacją, 2 filmy szkoleniowe z zakresu BHP z licencją, 4 apteczki przemysłowe, 2 klimatyzatory oraz wyposażenie socjalne: zmywarkę, wernik, czajniki elektryczny - 2 szt.
4. Przeprowadzono zapytanie w komórkach organizacyjnych Spółki pod kątem potrzeb szkoleniowych na 2016 na podstawie którego opracowano plan szkoleń.

II. Monitorowanie realizacji procesu kształcenia

W ramach realizowanych szkoleń podejmowano działania monitoringowe:

1. Prowadzenie wizytacji prowadzonych zajęć w ramach wszystkich szkoleń,
2. Prowadzenie spotkań roboczych z wykładowcami na kursach związanych z oceną przebiegu zajęć, a także omówienia bieżących problemów i ewentualnych trudności w realizacji założeń szkolenia.
3. Prowadzenie rozmów z uczestnikami kursów oraz z kierownikami kursów pod kątem realizacji programu szkoleń.
4. Bieżące monitorowanie ankiet ewaluacyjnych pozyskiwanych podczas szkoleń i wprowadzanie po ich analizie działań korygujących / modyfikujących przebieg szkoleń.

III. Doskonalenie procesu kształcenia poprzez okresową weryfikację zasad i procedur oraz wdrażanie wniosków z oceny jakości kształcenia.

1. W ramach weryfikacji wniosków płynących z realizacji szkoleń dla kandydatów na maszynistów wspólnie z Dyrektorem ds. Eksploatacji opracowano i wdrożono pilotażowy Program mentoringu w ramach szkolenia kandydatów na maszynistów w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

Celem programu jest wsparcie w procesie szkolenia maszynistów-praktykantów odbywających szkolenie na świadectwo maszynisty i zapewnienie stałej, skoordynowanej opieki merytorycznej w okresie nabywania uprawnień zawodowych przez cały okres szkolenia. Programem objęto 22 uczestników szkolenia na świadectwo maszynisty oraz dwóch mentorów (maszynistów-instruktorów). Planowany okres realizacji programu: grudzień 2015 - marzec 2017.

2. Analizując doświadczenia z prowadzonych egzaminów kwalifikacyjnych oraz biorąc pod uwagę wnioski wykładowców, a także uwagi uczestników kursu kwalifikującego na stanowisko *Kierownika pociągu* podjęto prace nad modyfikacją programu szkolenia polegające na:
 - a) zwiększeniu ogólnej liczby godzin szkolenia z 212 do 220 powiększając o 8 godzin zajęcia praktyczne w ramach bloku zagadnień handlowo-przewozowych,
 - b) przygotowaniu Decyzji Prezesa Zarządu - Dyrektora Przedsiębiorstwa o wprowadzeniu w ramach programu szkolenia egzaminu wewnętrznego z zagadnień handlowo-przewozowych. Uzyskanie pozytywnego wyniku egzaminu wewnętrznego uprawniać będzie uczestników szkolenia do przystąpienia do egzaminu kwalifikacyjnego na stanowisko Kierownika pociągu. Decyzja weszła w życie 11 stycznia 2016.

IV. Gromadzenie informacji o ofercie usług edukacyjnych, zasobach i efektach kształcenia

W 2015 Ośrodek gromadził w bazie danych oferty firm szkoleniowych. Dokonywał także rozeznania rynku pod kątem realizacji potrzeb Spółki. Informacje te są wykorzystywane w procesie organizacji szkoleń dla pracowników Spółki a także do monitorowania zakresów i programów szkoleń prowadzonych w Spółce.

V. Informowanie i komunikacja z interesariuszami.

Komunikacja z interesariuszami procesów szkolenia odbywa się za pośrednictwem narzędzi elektronicznych oraz tradycyjnych metod informowania: tj. za pośrednictwem tablicy z ogłoszeniami Ośrodka oraz informacji przekazywanych w formie pism wewnętrznych.

W ramach tego działania w 2015:

- a) utworzono zakładkę Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania na Portalu Pracowniczym, podawane są aktualne informacje nt. harmonogramów szkoleń, pouczeń, dotyczące działalności Ośrodka oraz materiały szkoleniowe,
- b) utworzono zakładkę Ośrodka na stronie internetowej Spółki www.skm.pkp.pl gdzie znajdują się ogólne informacje nt. zakresu działalności, informacje na temat posiadanej infrastruktury i wyposażenia służącego do prowadzenia działalności szkoleniowej oraz przeprowadzania egzaminów (kwalifikacyjnych, weryfikacyjnych).

VI. Ocena procesu kształcenia, w tym organizacji i warunków prowadzenia zajęć.

Celem prowadzonych badań ankietowych jest uzyskanie informacji zwrotnej na temat jakości realizowanego procesu szkolenia kadr Spółki oraz uzyskanie opinii szkolonych pracowników dotyczących ich potrzeb szkoleniowych. Informacje uzyskane w toku badań pozwalają także na pozyskanie uwag uczestników dotyczących pożądanych zmian np. z organizacji prowadzonych zajęć.

W 2015 roku w ramach oceny jakości szkoleń realizowanych przez Spółkę przeprowadzono anonimowe badanie ankietowe uczestników szkoleń:

- okresowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP),
- szkoleń zawodowych.

Zastosowane narzędzie badawcze – ankieta ocena jakości kształcenia (załącznik nr 1 do WSZJK).

1. Szkolenia okresowe BHP.

Ewaluacją objęto wybrane szkolenia grup pracowniczych:

- a) na stanowiskach robotniczych,
- b) na stanowiskach administracyjno-biurowych,
- c) osób kierujących pracownikami.

A. Szkolenie dla osób na stanowiskach robotniczych.

Szkolenia odbyły się w dniach:

- a) 10.04.2015 (uczestniczyło 10 osób).
- b) 07.04.2015 (uczestniczyło 6 osób). Oba szkolenia w wymiarze 9 godzin zajęć.

Ocenie podlegały zajęcia w ramach bloków tematycznych prowadzonych przez 3 wykładowców:

- a) z zakresu regulacji prawnych (podstawowe prawa oraz obowiązki pracowników i pracodawcy w zakresie BHP),

- b) z zakresu zagrożeń czynnikami występującymi w procesach pracy, ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, zasad postępowania w razie wypadu w pracy, oraz związana z nimi profilaktyka),
- c) z zakresu przepisów przeciwpożarowych i postępowania w razie pożaru.

Uczestnicy szkolenia oceniali łącznie 16 kryteriów szkolenia w ramach IV zakresów:

Zakres I. Ocena procesu uczenia: (*ogólna ocena szkolenia, ocena części teoretycznej, ocena realizacji celów szkolenia, stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający dla realizacji celów szkolenia, stopień w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne w dalszej pracy*).

Zakres II. Ocena prowadzącego zajęcia: (*przygotowanie merytoryczne prowadzącego, sposób przekazania wiedzy, komunikatywność prowadzącego z uczestnikami szkolenia, ocena ogólnej atmosfery podczas szkolenia*).

Zakres III. Materiały szkoleniowe i pomoce dydaktyczne: (*przydatność materiałów szkoleniowych, czytelność przygotowanych materiałów, użyteczność innych pomocy dydaktycznych*).

Zakres IV. Organizacja szkolenia: (*ocena organizacji szkolenia, warunki lokalowe, wyposażenie sali szkoleniowej, obsługa administracyjna szkolenia*).

Ocena dokonywana jest na skali 5-cio stopniowej, gdzie 5 jest oceną maksymalną (*ocena bardzo dobra*, 1 – oceną minimalną (*ocena bardzo słaba*).

Ogólna ocena szkolenia przez uczestników wyniosła w ramach zakresu zajęć:

- a) 4,73
- b) 4,5
- c) 4,13

Organizacja szkolenia.

Uczestnicy szkoleń oceniali szkolenia BHP w zakresie jego organizacji na skali 5-cio stopniowej, gdzie 5 stanowi maksymalną ocenę *bardzo dobrze*, 1 minimalną ocenę - *bardzo słabo*.

W ocenie uczestników organizacja szkoleń odbyła się na dobrym poziomie.

Ankieta zawiera trzy pytania dotyczące :

1. Ogólnej oceny organizacji szkolenia – śr. ocena wyniosła 4,35.
2. Warunków lokalowych, wyposażenia sali szkoleniowej – śr. ocena wyniosła 4,53.
3. Obsługi administracyjnej szkolenia – śr. Ocena wyniosła 4,39.

B. Szkolenie dla osób kierujących pracownikami.

Oceniane szkolenie odbyło się w dniach 15-16.06.2015 .

Ocenie podlegały zajęcia w ramach bloków tematycznych prowadzonych przez 4 wykładowców:

- a) z zakresu regulacji prawnych (podstawowe prawa oraz obowiązki pracowników i pracodawcy w zakresie BHP),
- b) z zakresu identyfikacji i analizy zagrożeń czynnikami szkodliwymi dla zdrowia, ryzyka zawodowego na stanowisku pracy,
- c) organizacja i kształtowanie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy,
- d) z zakresu okoliczności i przyczyn oraz zasad zachowania w razie wypadków przy pracy, chorób zawodowych oraz związaną z nimi profilaktyką,
- e) skutki ekonomiczne niewłaściwych warunków pracy,
- f) z zakresu organizacji i metodyki szkolenia BHP (w tym instruktażu stanowiskowego), kształtowanie bezpiecznych zachowań pracowników w procesie pracy,
- g) zasad udzielania pierwszej pomocy,
- h) z zakresu przepisów przeciwpożarowych i ochrony środowiska naturalnego.

Uczestnicy szkolenia oceniali łącznie 16 kryteriów szkolenia w ramach IV zakresów (to samo narzędzie badawcze jak w przypadku szkolenia na stanowiskach robotniczych).

Ogólna ocena szkolenia przez uczestników wyniosła w ramach zakresu zajęć:

- a), e), f) - 4,64
- b),c),d) - 4,35
- g) - 4,72
- h) - 4,21

Organizacja szkolenia.

Uczestnicy szkoleń oceniali je pod kątem organizacji (na skali 5-cio stopniowej, gdzie 5 wynosi maksymalną ocenę - *bardzo dobrze*, 1 minimalną ocenę - *bardzo słabo*).

Organizacja szkolenia została oceniona na bardzo dobrym poziomie.

Ankieta zawiera trzy pytania dotyczące :

1. Ogólnej oceny organizacji szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,52.
2. Warunków lokalowych, wyposażenia sali szkoleniowej - śr. ocena wyniosła 4,81.
3. Obsługi administracyjnej szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,76.

C. Szkolenie dla pracowników administracyjno-biurowych.

Oceniane szkolenie odbyło się w dniu 01.06.2015 w wymiarze 9 godzin.

Ocenie podlegały zajęcia w ramach bloków tematycznych prowadzonych przez 3 wykładowców z zakresu:

- a) regulacji prawnych (podstawowe prawa oraz obowiązki pracowników i pracodawcy w zakresie BHP),
- b) zasad postępowania w ramach oceny zagrożeń w procesie pracy, metod ochrony przed zagrożeniami, ryzyka zawodowe na stanowisku pracy,
- c) problematyki organizacji stanowisk pracy, zasady ergonomii w pracy,
- d) postępowania w razie wypadków przy pracy i w sytuacjach zagrożeń, w tym zasad udzielania pierwszej pomocy,
- e) problemów ochrony przeciwpożarowej.

Uczestnicy szkolenia oceniali łącznie 16 kryteriów szkolenia w ramach IV zakresów (to samo narzędzie badawcze jak w przypadku wyżej opisanych szkoleń).

Ogólna ocena szkolenia przez uczestników wyniosła w ramach zakresu zajęć:

- a) - 4,11,
- b), c), d) - 4,17,
- e) - 4,11.

Organizacja szkolenia.

Uczestnicy oceniali szkolenia w zakresie jego organizacji (na skali 5-cio stopniowej, gdzie 5 wynosi maksymalną ocenę *bardzo dobrze* , 1 minimalną ocenę *bardzo słabo*).

Szkolenie w opinii uczestników było zorganizowane na dobrym poziomie.

Ankieta zawiera trzy pytania dotyczące :

1. Ogólnej oceny organizacji szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,09.
2. Warunków lokalowych, wyposażenie sali szkoleniowej - śr. ocena wyniosła 4,21
3. Obsługi administracyjnej szkolenia - śr. ocena wyniosła 3,95.

2. Szkolenia zawodowe.

A. Kurs kwalifikacyjny na stanowisko *Dyżurny ruchu*.

Szkolenie realizowane było w okresie: 03.09.2015-05.11.2015.

Program obejmował 360 godzin zajęć (324 h zajęcia teoretyczne, 36 h zajęcia praktyczne). W szkoleniu udział wzięło 12 osób. Program szkolenia realizowany był przez 10 wykładowców, w tym przez 3 wykładowców zewnętrznych.

Narzędzie ewaluacyjne – ankieta oceny jakości szkolenia. Skala oceny; 5 *bardzo dobrze* – 1 *bardzo słabo*).

1. Ogólna ocena szkolenia.

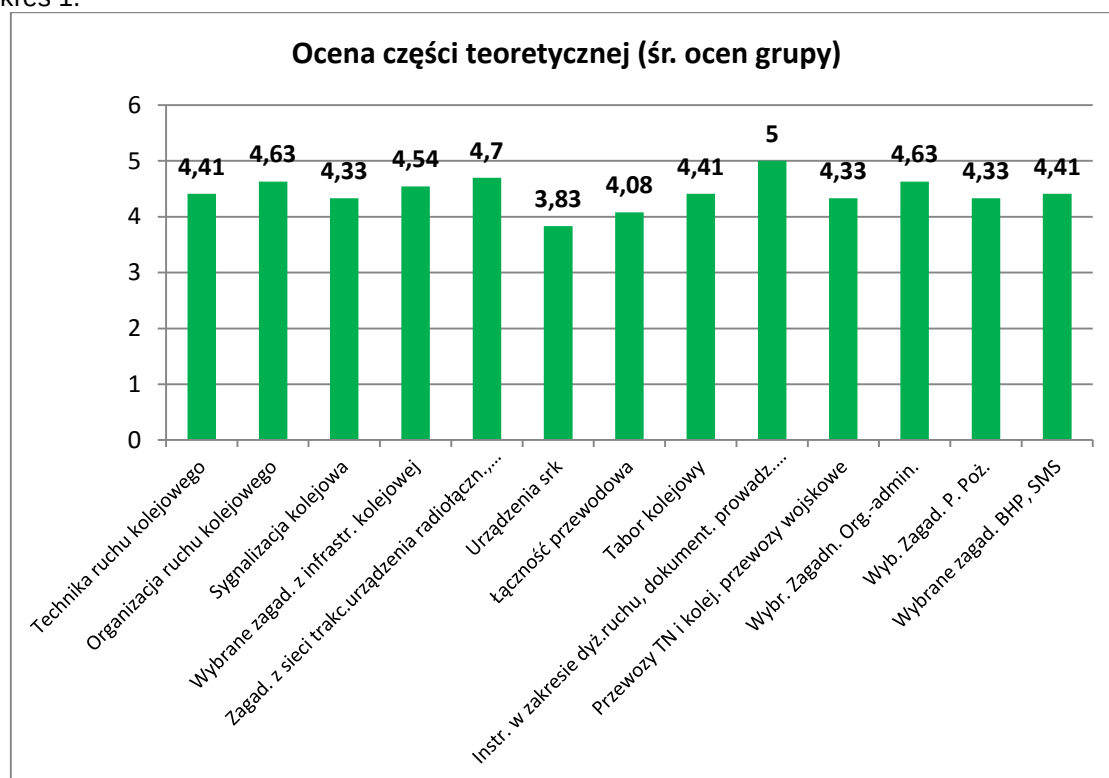
Średnia ogólnej oceny szkolenia wyniosła 4,48 (wyniki na podstawie 144 ankiet).

Uzyskane wyniki ewaluacji szkolenia pozwalają na stwierdzenie, iż zostało ono przeprowadzone na dobrym poziomie.

2. Ocena części teoretycznej szkolenia

Cześć teoretyczna szkolenia uzyskała w ogólnej ocenie uczestników średni wynik - 4,43. Wyniki w poszczególnych blokach tematycznych prezentuje wykres nr 1.

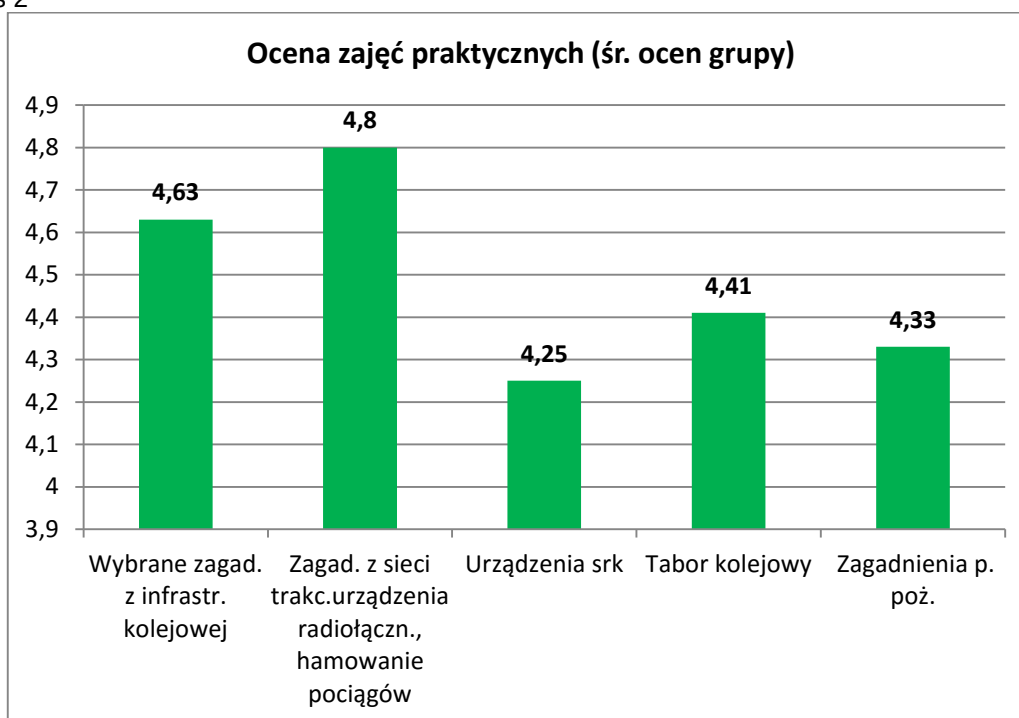
Wykres 1.



3. Ocena części praktycznej

Zajęcia praktyczne w ramach szkolenia obejmują 7 bloków tematycznych. Uczestnicy ocenili realizację tej części szkolenia na „mocną czwórkę”. Średnia ocena zajęć wynosi - 4,48. Wyniki w poszczególnych tematach prezentuje wykres 2.

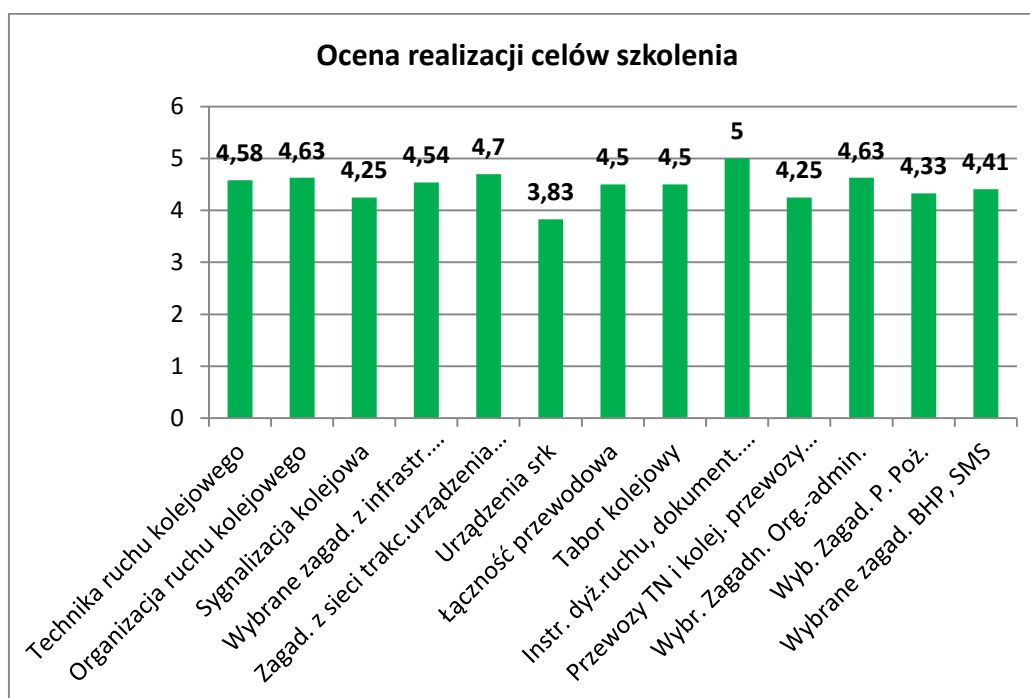
Wykres 2



4. Ocena realizacji celów szkolenia

W opinii osób szkolonych cele szkolenia zostały osiągnięte. Średnia ocena uczestników w tym kryterium wynosi 4,47. Poniżej zaprezentowano oceny dla realizacji celów poszczególnych tematów objętych szkoleniem.

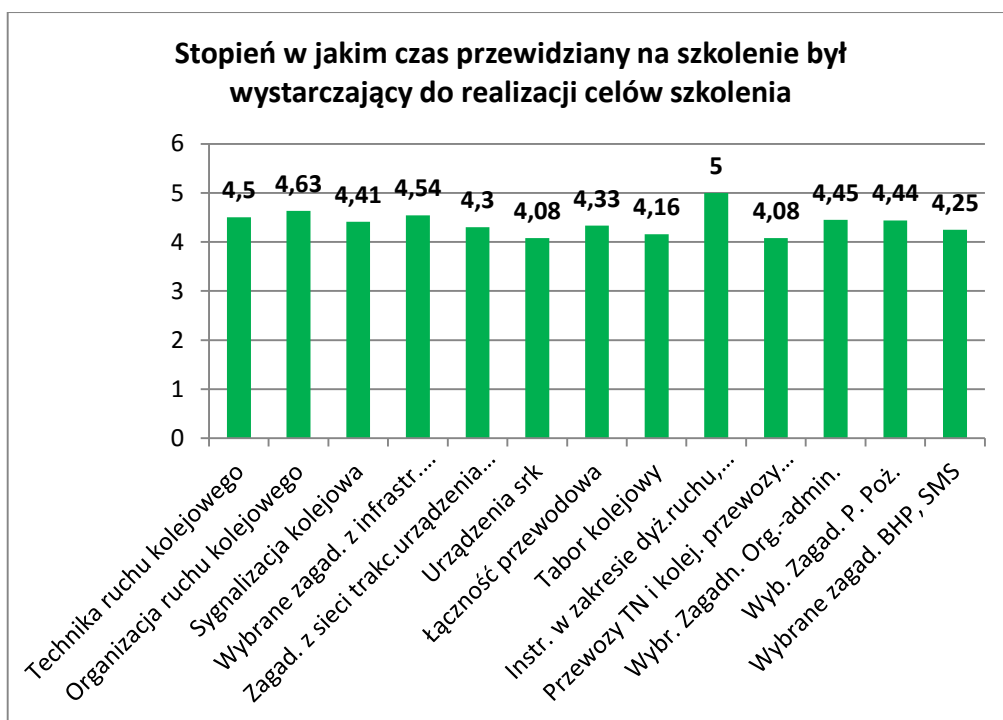
Wykres 3



5. Ocena stopnia, w jakim czas przewidziany na realizację szkolenia był wystarczający do realizacji celów szkolenia.

W opinii uczestników czas szkolenia był wystarczający do zrealizowania celów szkolenia (przygotowania uczestników do egzaminu kwalifikacyjnego na stanowisko dyżurnego ruchu). Średnia ocena tego aspektu wyniosła 4,4. Wykres nr 4 przedstawia wyniki w poszczególnych blokach tematycznych.

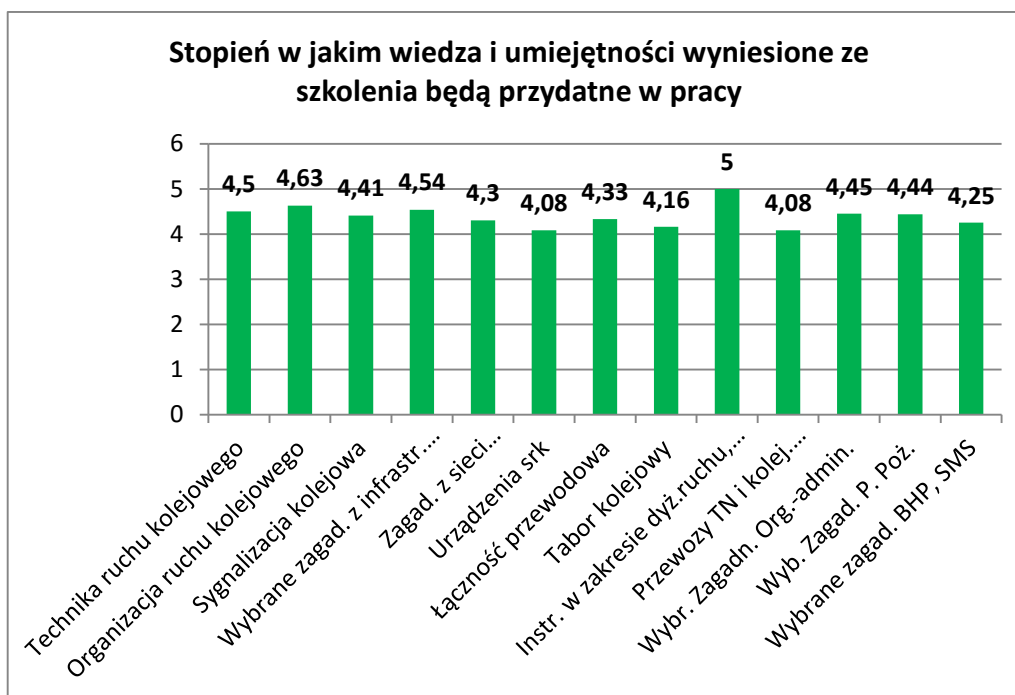
Wykres 4



6. Ocena stopnia w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne na stanowisku pracy.

Zdaniem uczestników szkolenia wiedza i umiejętności pozyskane w ramach odbywanego szkolenia będą przydatne na stanowisku pracy w stopniu dobrym. Średnia ocena w tym aspekcie wynosi 4,4 pkt. Wykres 5 prezentuje szczegółowe wyniki przypisanych tematów szkolenia.

Wykres 5



7. Ocena prowadzących zajęcia.

Ocena wykładowców prowadzących zajęcia opiera się na 4 kryteriach (*przygotowanie merytoryczne, sposób przekazywania wiedzy, komunikatywność z uczestnikami*, w tym gotowość do udzielania dodatkowych wyjaśnień oraz *atmosfera panująca podczas szkolenia*). W opinii uczestników wszyscy wykładowcy otrzymali wysokie oceny w tym zakresie.

8. Ocena organizacji szkolenia

Badanie obejmuje także ocenę uczestników w zakresie organizacji szkolenia. Uczestnicy oceniali je na skali 5-cio stopniowej, gdzie 5 wynosi maksymalną ocenę *bardzo dobrze*, 1 minimalną ocenę *bardzo słabo*.

Ankieta zawiera trzy pytania dotyczące:

1. Ogólnej oceny organizacji szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,63
2. Warunków lokalowych, wyposażenie sali szkoleniowej - śr. ocena wyniosła 4,7
3. Obsługi administracyjnej szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,65.

Uzyskane wyniki wskazują, iż aspekt organizacyjny szkolenia uzyskał wysoką notę uczestników.

9. Uwagi uczestników.

Uczestnicy szkolenia nie zgłosili dodatkowych uwag/ propozycji zmian w zakresie realizacji szkolenia.

B. Kurs kwalifikacyjny na stanowisko Kierownik pociągu.

Szkolenie realizowane było w okresie: 14.09 - 20.10.2015. Program obejmował 212 h zajęć (175 h zajęcia teoretyczne, 37 h zajęcia praktyczne). W szkoleniu udział brało 31 uczestników. Program szkolenia realizowany był łącznie przez 10 wykładowców, w tym przez 2 wykładowców zewnętrznych. Narzędzie badawcze – ankieta oceny jakości szkolenia (zał. nr 1). Skala oceny; 5 *bardzo dobrze* - 1 *bardzo słabo*).

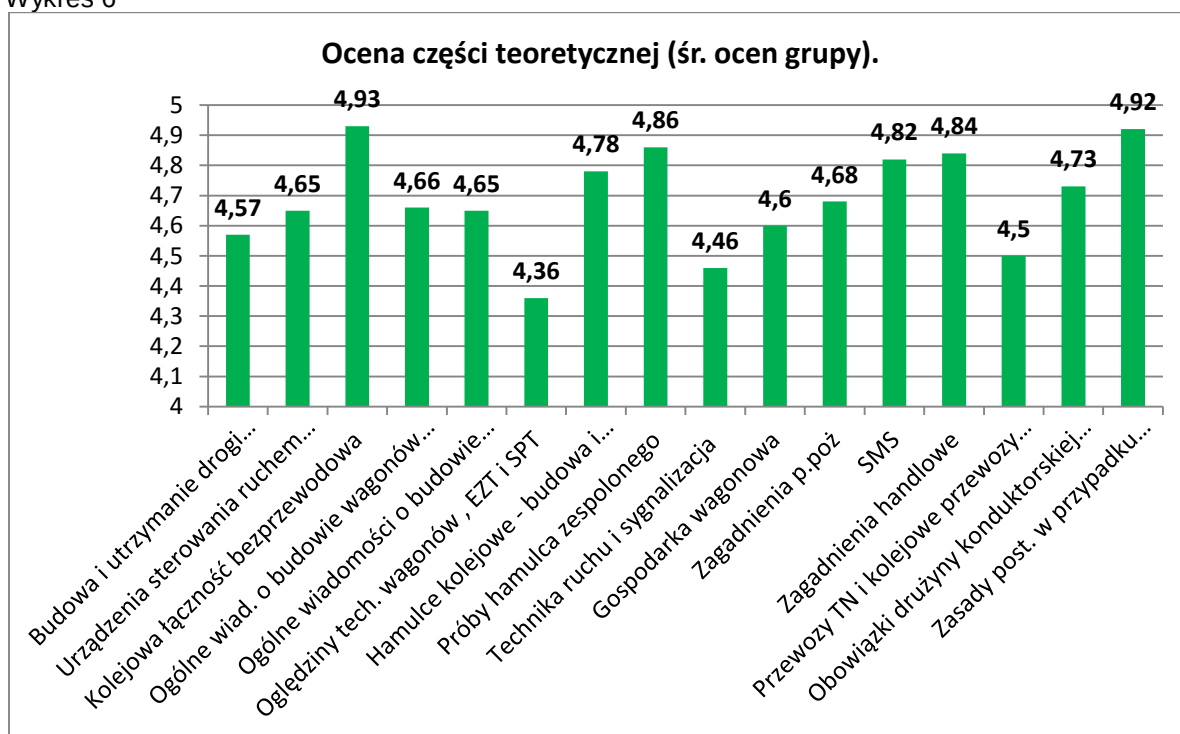
1. Ogólna ocena szkolenia przez uczestników.

Szkolenie w ocenie uczestników uzyskało ogólną ocenę dobrą (średnia ogólna dla całego szkolenia: 4,66 (na podstawie 328 ankiet).

2. Ocena części teoretycznej.

Ogólna ocena uczestników dotycząca części teoretycznej jest bardzo dobra (wyniosła 4,7). Średnie ocen w poszczególnych blokach tematycznych przedstawia wykres 6.

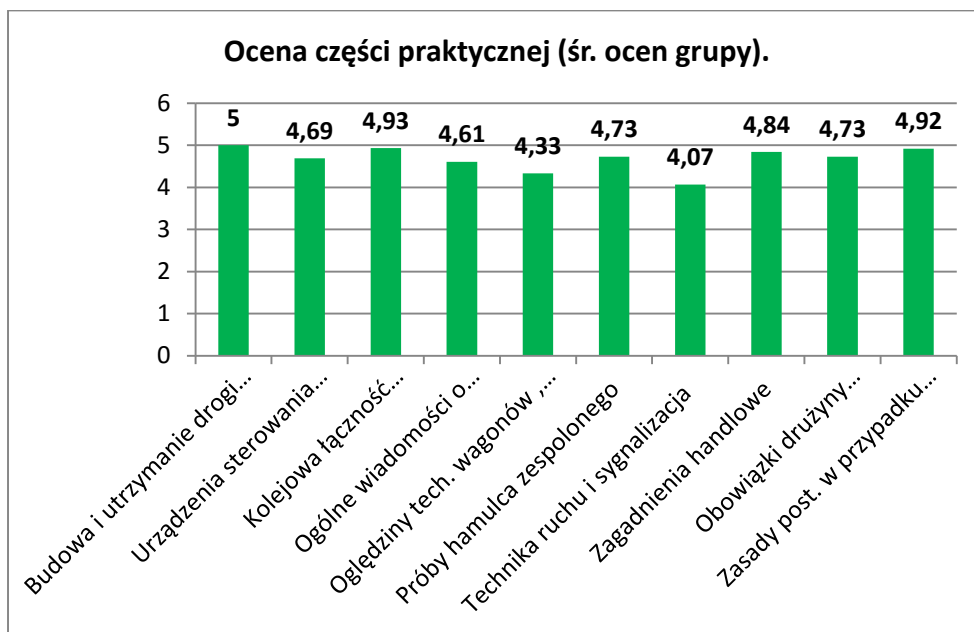
Wykres 6



3. Ocena części praktycznej.

Program kursu zakłada 10 bloków tematycznych, w ramach których odbyły się zajęcia praktyczne. Ogólna ocena przyznana tej części szkolenia wynosi 4,7 (jest taka sama jak ocena części teoretycznej). Wyniki w poszczególnych tematach przedstawia wykres 7.

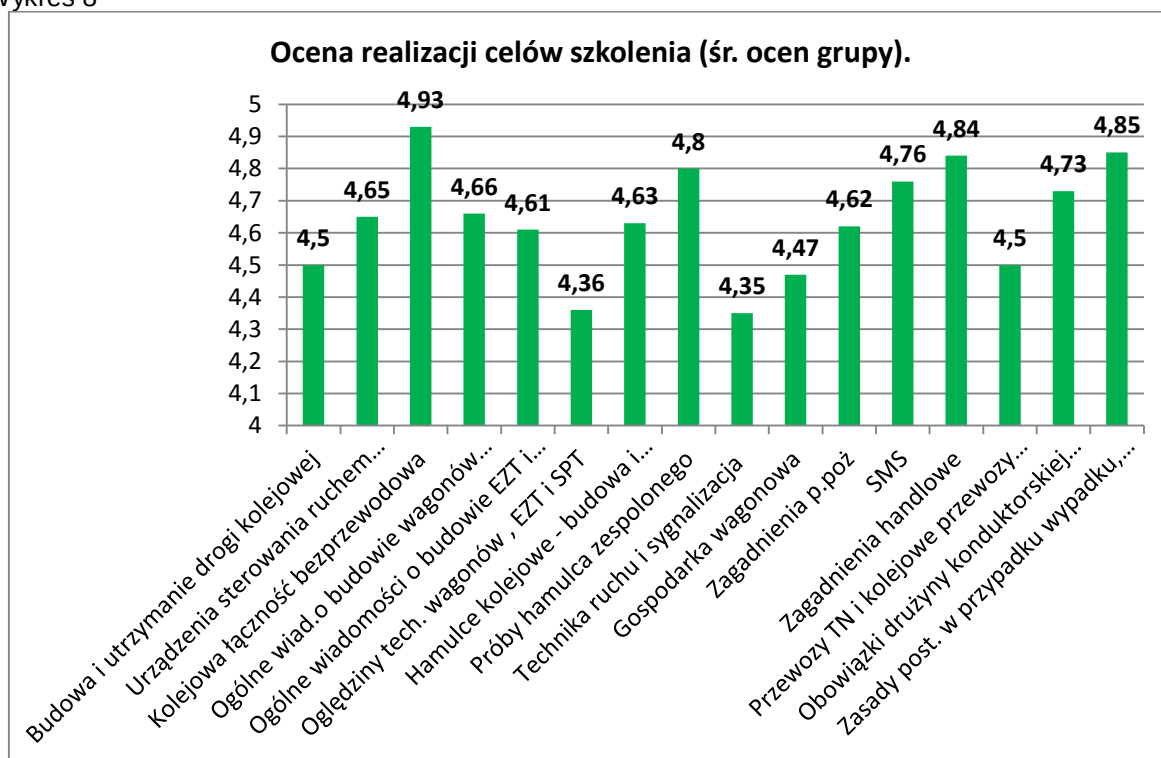
Wykres 7



4. Ocena realizacji celów szkolenia

Zdaniem uczestników szkolenie w stopniu dobrym i bardzo dobrym spełniło swoje cele. Ten aspekt ewaluacji uzyskał średnią ocenę na poziomie 4,7. Poniżej zaprezentowano wyniki dla poszczególnych tematów szkolenia.

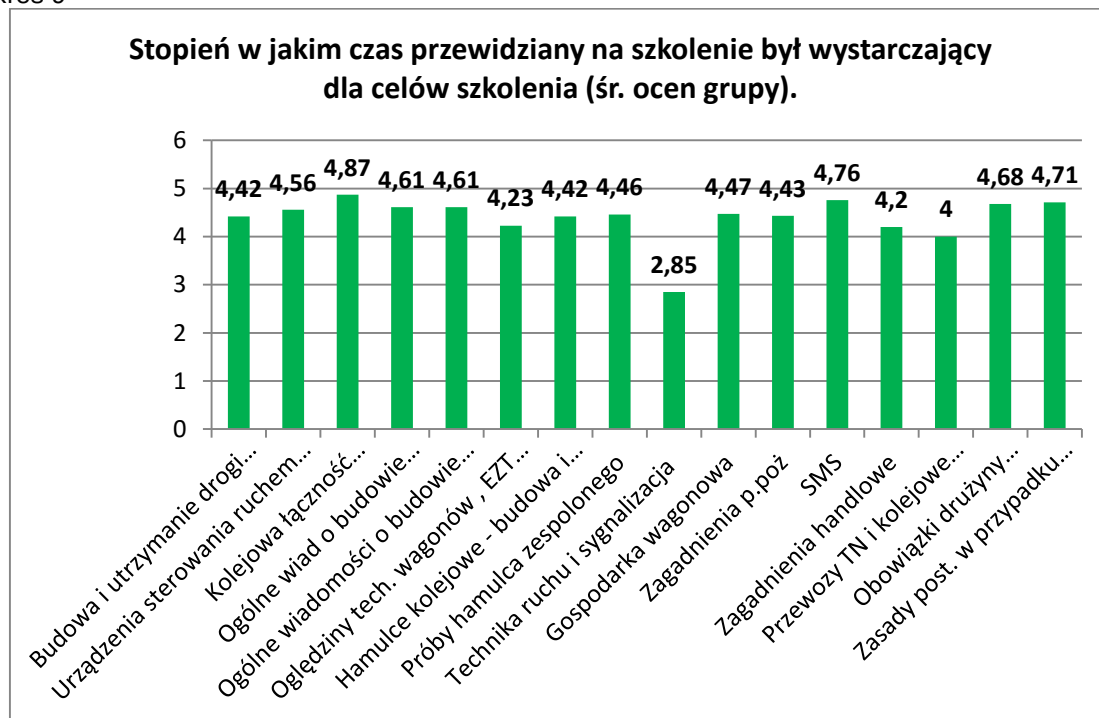
Wykres 8



5. Stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający dla realizacji celów szkolenia.

W ogólnej opinii uczestników czas przewidziany na realizację tematów szkolenia był wystarczający dla realizacji celów szkolenia. Średnia ogólna wyniosła 4,39. Szczegółowe wyniki oceny w omawianym kryterium dla poszczególnych bloków prezentuje wykres 9.

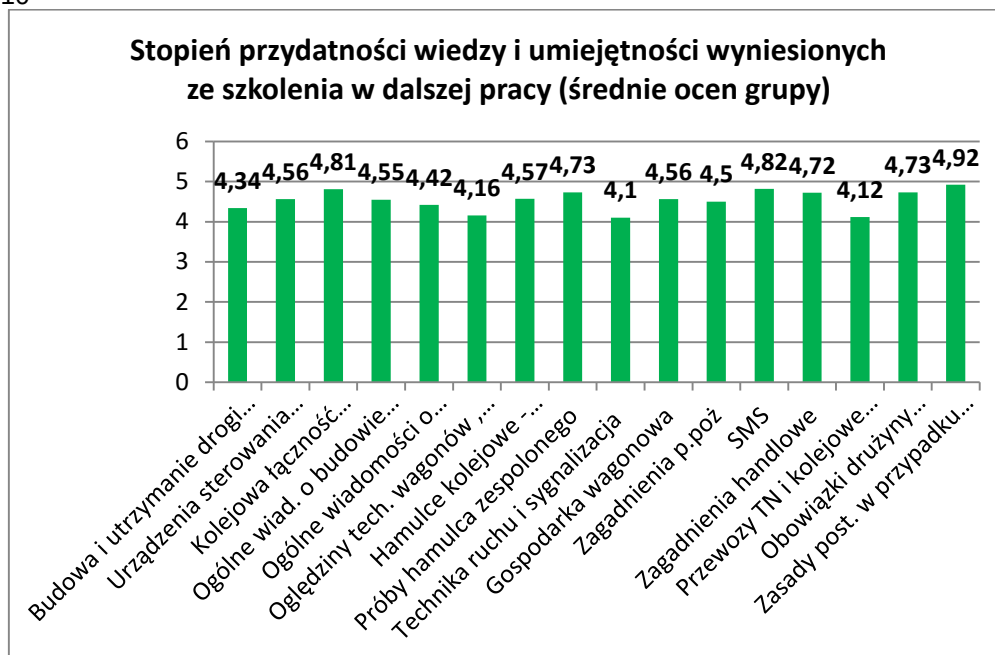
Wykres 9



6. Stopień w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne w dalszej pracy.

W opinii uczestników szkolenia wiedza i umiejętności nabyte w ramach zajęć będą przydatne w dalszej pracy (średnia ocena grupy w tym aspekcie wynosi 4,53). Szczegółowe oceny dla poszczególnych bloków tematycznych prezentuje wykres 10.

Wykres 10



7. Ocena prowadzących zajęcia

Prowadzący zajęcia w opinii uczestników uzyskali dobre i bardzo dobre oceny.

8. Ocena organizacji szkolenia.

Szkolenie w ocenie uczestników pod kątem organizacyjnym uzyskało wysoką notę.

Ankieta zawiera trzy pytania dotyczące:

1. Ogólnej oceny organizacji szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,7.
2. Warunków lokalowych, wyposażenie sali szkoleniowej - śr. ocena wyniosła 4,76.
3. Obsługi administracyjnej szkolenia - śr. ocena wyniosła 4,72.