

Projekt: „Doskonalenie kwalifikacji pracowników PUP z zastosowaniem metody blended learning”

Schemat: Rozwój oferty usług instytucji rynku pracy

Priorytet 1: Aktywna polityka rynku pracy oraz integracji zawodowej i społecznej

Działanie 1.1 SPO RZL - Rozwój i modernizacja instrumentów i instytucji rynku pracy

Celem projektu jest doskonalenie kadr publicznych służb zatrudnienia poprzez szkolenia z zastosowaniem nowoczesnej metody „blended learning”, a przez to polepszenie obsługi klientów Powiatowych Urzędów Pracy w woj. śląskim, zwiększenie zadowolenia klientów PUP z usług urzędów, lepsze postrzeganie pracowników PUP przez klientów, większa efektywność pracowników PUP.

Adresatami projektu są pracownicy 9 – ciu Powiatowych Urzędów Pracy w woj. śląskim.

Liderem projektu jest Powiatowy Urząd Pracy w Świętochłowicach. Łącznie projektem zostanie objętych około 300 beneficjentów ostatecznych.

Partnerzy – Śląska Wyższa Szkoła Zarządzania w Katowicach, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Powiatowe Urzędy Pracy: Katowice, Tychy, Chorzów, Ruda Śląska, Zabrze, Gliwice, Bytom, Siemianowice Śląskie,

Biorąc pod uwagę opis zalet i możliwości technik i trybów szkoleń z wykorzystaniem nowoczesnych technologii w projekcie przewidziano szkolenia metodą blended learning (połączenie metody tradycyjnej z metodą e-learningową) o następującej tematyce: Profesjonalna obsługa klienta, Efektywne pośrednictwo pracy, Zarządzanie zasobami ludzkimi, Public Relations, Audyt wewnętrzny, Techniki negocjacyjne, Pisanie biznesplanów i ocena przedsięwzięcia gospodarczego, Planowanie strategiczne, Metody badawcze i techniki pomiaru wskaźników, Kurs trenerów i szkoleniowców, Nauka języka angielskiego dla początkujących i średnio – zaawansowanych.

Zalety zastosowania metody blended learning to przede wszystkim:

- możliwość nauczania i uczenia się z dowolnego miejsca (wykorzystując metodę e-learningową);
- dostęp do materiałów dydaktycznych w dowolnym czasie;
- możliwość dostosowania tempa pracy przez kursanta, co umożliwia lepsze przyswojenie wiedzy (uczestnik kursu ma czas na przemyślenia – w porównaniu do trybu synchronicznego, gdzie jest on ograniczony);
- stosunkowo niskie koszty – przede wszystkim niskie w prowadzeniu zajęć, zaś koszt tworzenia materiałów zależy jest od stopnia zaawansowania treści, form jej prezentacji oraz samego systemu.

Materiały dydaktyczne służące do samodzielnego kształcenia uczestników kursów zostały przygotowane według ściśle określonych standardów dydaktycznych, co zapewnia ich wysoką jakość, zaś zajęcia online (w tym komunikacja i praca grupowa) są przeprowadzone według schematów opracowanych przez metodyków nauczania online. Zaangażowanie odpowiednich wykładowców – trenerów szkoleniowych jest jednym z najważniejszych czynników sukcesu projektu „Doskonalenie kwalifikacji...”. Do udziału w projekcie zostali zaproszeni wykładowcy Szkoły Głównej Handlowej – eksperci, doskonale przygotowani i doświadczeni w nauczaniu i prowadzeniu warsztatów szkoleniowych. Wysoka jakość kształcenia SGH została potwierdzona przez certyfikaty akredytacyjne Fundacji Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych oraz Państwową Komisję Akredytacyjną. Ponadto SGH należy do prestiżowego Klubu CEMS zrzeszającego najlepsze uczelnie biznesowe.

Korzyścią/sukcesem projektu będzie m.in. podwyższenie jakości usług PUP dzięki zastosowaniu w praktyce wiedzy zdobytej podczas szkoleń. Jakość i skuteczność przeprowadzonych szkoleń podlega badaniu ewaluacyjnemu. SGH dokonało badań ankietowych, aby zanalizować przyrost wiedzy uczestników szkoleń, które już się zakończyły. W wyniku powyższego stwierdzono, iż w przypadku szkolenia z **„Profesjonalnej obsługi klienta”** nastąpił średni procentowy przyrost wiedzy z 19,14% do 54,26%.

W szkoleniu **„Techniki negocjacyjne”** z 20,03% do 78,42%. Ponadto w pytaniach o samoocenę przyrostu kompetencji 74% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu zarządzania konfliktem po odbyciu szkolenia zdecydowanie się zwiększyła oraz 79% uczestników stwierdziło, że ich wiedza z zakresu negocjacji także zdecydowanie się zwiększyła.

Na szkoleniu „Efektywne pośrednictwo pracy” średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ niewielkiej poprawie z 33% do 44%. Natomiast na pytania o samoocenę posiadanych przez uczestników szkolenia kompetencji z zakresu pośrednictwa pracy ponad 50% uczestników uznało, że posiadana przez nich wiedza z zakresu pośrednictwa pracy, prawa pracy i świadczeń socjalnych jest na poziomie dobrym, oraz że w kontaktach interpersonalnych z osobami bezrobotnymi zazwyczaj nie mają problemów, choć zdarzają się sytuacje, z którymi sobie nie radzą, a także że posiadane przez nich umiejętności w zakresie pośrednictwa i poradnictwa pracy są dobre.

Zakończyło się też szkolenie z „Zarządzania Zasobami Ludzkimi”. W przypadku szkolenia z tego zakresu nastąpił przyrost wiedzy. Warto także zaznaczyć, że wyniki uzyskane z testu wstępnego wskazują na dość wysoki poziom wiedzy bazowej kursantów. Uczestnicy szkolenia przyswoili przekazywaną im podczas kursu wiedzę. Średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ poprawie i wzrósł z 54,25% do 75,75% (średnia liczba poprawnych odpowiedzi zwiększyła się w teście końcowym w stosunku do testu wstępnego o 21,50 pkt %).

Na podsumowanie oceny szkoleń, warto przytoczyć opinie samych uczestników:

„Bardzo cieszę się, że mogłam uczestniczyć w szkoleniu, dowiedziałam się o wielu nowych, istotnych dla mnie rzeczach a także miałam możliwość wysłuchania interesujących wypowiedzi.”

„Szkolenie było nowym i bardzo cennym doświadczeniem. Dostarczyło nowej wiedzy, posiadaną już - usystematyzowało. A przede wszystkim stało się bodźcem do przemyśleń, analizy postępowania własnego, współpracowników i przełożonych oraz podstawą do zmian we własnym zachowaniu i stosowanych metodach zarządzania zasobami ludzkimi. DZIĘKUJĘ WSZYSTKIM :)”

„Uczestnictwo w szkoleniu blended learning jest z pewnością formą nowoczesną, od której nie należy stronić, bo trzeba iść z duchem czasu. Szkolenie poprzez internet pozwala uczestnikowi dowolnie sobie ustawić czas na przygotowanie materiału i nie koliduje to z obowiązkami zawodowymi.

Jednakże, tradycyjne szkolenie pozwala na nawiązywanie kontaktów osobistych zarówno z prowadzącym jak i uczestnikami, które odbywa się na żywo, co w kierowaniu zasobami ludzkimi jest bardzo cenne i potrzebne bo pomimo różnych sposobów komunikowania się

ludzi, najcenniejszy jest i będzie bezpośredni kontakt od którego mimo wszystko nie da się odejść.”

Uczestnicy szkolenia **„Public Relations** bardzo dobrze przyswoili przekazywaną im podczas kursu wiedzę. Ponadto średnia liczba poprawnych odpowiedzi zwiększyła się w teście końcowym w stosunku do testu wstępnego o 57,71 %. Średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ znaczącej poprawie – z 19,86% do 77,57%. Ponadto również w pytaniu o samoocenę przyrostu wiedzy 49% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu Public Relations po odbytym szkoleniu raczej się zwiększyła.

Wyniki testów wiedzy ze szkolenia **„Pisanie biznes planów, ocena przedsięwzięcia gospodarczego”** pozwalają sądzić, iż uczestnicy szkolenia bardzo dobrze przyswoili przekazywaną im podczas kursu wiedzę. Ponadto średnia liczba poprawnych odpowiedzi zwiększyła się w teście końcowym w stosunku do testu wstępnego o 42,23 pkt %.

Średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ znaczącej poprawie – z 27,17% do 69,40%. Ponadto również w pytaniu o samoocenę przyrostu wiedzy 100% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu Pisania biznesplanów, oceny przedsięwzięcia gospodarczego po odbytym szkoleniu zwiększyła się (28% zdecydowanie zwiększyła się, 72% raczej się zwiększyła).

W przypadku szkolenia z zakresu **„Planowania strategicznego”** nastąpił przyrost wiedzy. Średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ znaczącej poprawie – z 50,00% do 100,00%. Ponadto również w pytaniu o samoocenę przyrostu wiedzy 100% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu Planowania strategicznego po odbytym szkoleniu raczej się zwiększyła.

Natomiast z zakresu **„Audytu wewnętrznego”** po przeprowadzeniu kursu średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ znaczącej poprawie – z 33,33% do 90,66%, tzn średnia liczba poprawnych odpowiedzi zwiększyła się w teście końcowym w stosunku do testu wstępnego o **57,33 pkt %**. Ponadto również w pytaniu o samoocenę przyrostu wiedzy 59% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu Audytu wewnętrznego po odbytym szkoleniu zdecydowanie się zwiększyła.

W przypadku szkolenia z zakresu **„Metod badawczych i technik pomiaru wskaźników”** nastąpił również przyrost wiedzy. Średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ poprawie z 27 % do 69,75 %. Ponadto w pytaniu o samoocenę przyrostu wiedzy 60 % uczestników szkolenia uznało że ich wiedza z zakresu metod badawczych i technik pomiaru wskaźników po odbytym szkoleniu raczej się zwiększyła.

W szkoleniu „**Kurs trenerów i szkoleniowców**” procentowy przyrost wiedzy wzrósł o 23 %. Według 56 % uczestników wiedza z zakresu prowadzenia szkoleń po dobytym kursie zdecydowanie się zwiększyła.

W ramach projektu „Doskonalenie kwalifikacji pracowników PUP za pomocą metody blended learning” Szkoła Główna Handlowa wystawiła **379 certyfikatów**, w tym **97 certyfikatów z wyróżnieniem**. Wystawiono również **28 zaświadczeń** uczestnictwa w części e-learningowej szkolenia, **14** osób nie uzyskało zaliczenia z odbytego szkolenia. W szkoleniach Szkoły Głównej Handlowej wzięło udział **296 osób**, a w szkoleniach językowych prowadzonych przez lektorów ze Śląskiej Wyższej Szkoły Zarządzania wzięło udział **69 osób** i **14** zaświadczeń uczestnictwa w szkoleniu; **13** zaświadczeń ukończenia szkolenia **23** zaświadczeń ukończenia szkolenia z wyróżnieniem.

Badania i obserwacje przeprowadzone przez metodyków szkoleń w czasie realizacji szkolenia wstępnego oraz szkoleń właściwych wskazują dobitnie na znaczące podwyższenie kwalifikacji pracowników powiatowych urzędów pracy z zakresu nowoczesnych technologii co powinno przekładać się na efektywność pracy zawodowej oraz dalsze doskonalenie zawodowe jak również coraz bardziej świadome uczestnictwo w życiu społeczeństwa informacyjnego.

Na przełomie czerwca i lipca 2006 roku zostały przeprowadzone badania ankietowe wśród klientów partnerskich Powiatowych Urzędów Pracy, badające kompetencje i fachowość pracowników, sprawność załatwienia sprawy, udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji, troskę o klienta, terminowość załatwienia sprawy, zaangażowanie w załatwienie sprawy przez pracownika PUP, kulturę osobista pracownika PUP oraz jego chęć udzielenia pomocy. Następne badanie planowane jest na kwiecień 2007 roku, na podstawie którego zostanie zbadane, czy i jak zmieniły się wymienione cechy w porównaniu z wcześniejszymi przeprowadzonymi badaniami – ankietami.