



PROJEKT
WSPÓLFINANSOWANY
ZE ŚRODKÓW:



Ewaluacja szkoleń SGH

w projekcie
*Doskonalenie kwalifikacji pracowników
Powiatowych Urzędów Pracy
z zastosowaniem metody blended learning*

<http://pup.e-sgh.pl>

PROJEKT
WSPÓLFINANSOWANY
ZE ŚRODKÓW:



Ewaluacja szkoleń SGH... 15 marca 2007



Cz. I - Charakterystyka szkoleń

Zakres tematyczny projektu

10 szkoleń w formie blended learning

- I. Profesjonalna obsługa klienta
- II. Techniki negocjacyjne
- III. Efektywne pośrednictwo pracy
- IV. Zarządzanie zasobami ludzkimi
- V. Public Relations
- VI. Pisanie biznesplanów
- VII. Planowanie strategiczne
- VIII. Audyt wewnętrzny
- IX. Metody badawcze, techniki pomiaru wskaźników
- X. Kurs trenerów i szkoleniowców

Program szkoleń

I. Profesjonalna obsługa klienta

Szkolenie podzielone na trzy etapy: 2 moduły e-learningowe (4 godziny lekcyjne), spotkanie stacjonarne (5 grup po ok. 22 osoby) w wymiarze 4 godzin lekcyjnych dla każdej z grup oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

II. Techniki negocjacyjne

Szkolenie podzielone na dwa etapy: 2 moduły e-learningowe (4 godziny lekcyjne), spotkanie stacjonarne (5 grup po ok. 9 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych dla każdej z grup.

III. Efektywne pośrednictwo pracy

Szkolenie podzielone na dwa etapy: 2 moduły e-learningowe (4 godziny lekcyjne), spotkanie stacjonarne (1 grupa, ok. 25 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych.

IV. Zarządzanie zasobami ludzkimi

Szkolenie podzielone na trzy etapy: 4 moduły e-learningowe (8 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne (3 grupy po ok. 18 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

V. Public Relations

Szkolenie podzielone na trzy etapy: 3 moduły e-learningowe (6 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne (2 grupy po ok. 15 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

Program szkoleń

VI. Pisanie biznesplanów

Szkolenie podzielone na trzy etapy: 5 modułów e-learningowych (10 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne (1 grupa, 22 osoby) w wymiarze 6 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

VII. Planowanie strategiczne

Szkolenie podzielone na trzy etapy: 5 modułów e-learningowych (10 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne (1 grupa, 7 osób) w wymiarze 6 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

VIII. Audyt wewnętrzny

Szkolenie podzielone na trzy etapy: 5 modułów e-learningowych (10 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne (2 grupy po ok. 20 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

IX. Metody badawcze, techniki pomiaru wskaźników

Szkolenie podzielone na dwa etapy: spotkanie stacjonarne (1 grupa, 20 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

X. Kurs trenerów i szkoleniowców

Szkolenie podzielone na dwa etapy: spotkanie stacjonarne (3 grupy po ok. 12 osób) w wymiarze 8 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

Dlaczego warto stosować blended learning?

- **Nauczanie tradycyjne** – ograniczenie formy, miejsca i czasu
- **Nauczanie online** – w dowolnym miejscu i czasie, ale trzeba umieć ten czas wygospodarować
- **Nauczanie mieszane (blended)** – możliwość bezpośredniego kontaktu z nauczycielem, ale też duża samodzielność uczących się w zakresie dostosowania czasu i miejsca nauki

Zastosowanie nowoczesnych technologii w szkoleniach

- rozwijanie podstawowych umiejętności niezbędnych do funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym i gospodarce opartej na wiedzy

<http://pup.e-sgh.pl/>

Platforma: <http://pup.e-sgh.pl/>

Witamy na platformie e-learningowej www.e-sgh.pl/pup

e-sgh

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW: **EFS**

ZALOGUJ SIĘ

login:

hasło:

[Zapomniałem hasła](#)

O PROJEKCIE

Projekt: **Doskonalenie kwalifikacji pracowników Powiatowych Urzędów Pracy z zastosowaniem metody blended learning** współfinansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.1 Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich.

MENU

PROJEKT

- Harmonogram
- Nauczyciele
- Rezultaty

E-LEARNING

- Abc e-learningu
- Funkcje systemu e-sgh
- Dodatkowe materiały

Polityka prywatności
Kontakt

AKTUALNOŚCI

Pierwszym etapem projektu jest ewaluacja potrzeb uczestników prowadzona w celu stworzenia ostatecznych programów szkoleniowych przygotowanych przez wykładowców Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Ramowe programy szkoleniowe zostaną w marcu przesłane do Lidera Projektu, w celu przekazania ich uczestnikom. (2.03.2006)

Konsorcjum partnerów złożone z 10 Powiatowych Urzędów Pracy z woj. śląskiego, Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Śląskiej Wyższej Szkoły Zarządzania w Katowicach rozpoczęło 1 marca 2006 r. realizację projektu *Doskonalenie kwalifikacji pracowników PUP z wykorzystaniem metody blended learning* dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. (1.03.2006)

OPIS PROJEKTU

Projekt: **Doskonalenie kwalifikacji pracowników PUP z zastosowaniem metody blended learning** realizowany jest przez 10 Powiatowych Urzędów Pracy, Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz Śląską Wyższą Szkołę Zarządzania w Katowicach.

Koordinatorem projektu jest Powiatowy Urząd Pracy w Świętochłowicach.

PARTNERZY PROJEKTU

Copyright © Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH tel. (22) 564 97 22, 564 97 23

Witaj w systemie nauczania przez internet: www.e-sgh.pl/pup

PROJEKT
WSPÓLFINANSOWANY
ZE ŚRODKÓW:



Ewaluacja szkoleń SGH... 15 marca 2007



Po zalogowaniu: drzewo kursów

The screenshot displays the user interface of the e-sgh system. At the top, there is a navigation bar with the 'e-sgh' logo on the left and several icons for 'dziennik', 'kalendarz', 'forum', 'czat', and 'wyloguj' in the center. On the right of the navigation bar are the 'EFS' logo and the European Union flag.

Below the navigation bar, the main content area is divided into three sections:

- AKTUALNOŚCI:** A blue box on the left, currently empty.
- zakładki / ostatnio oglądany materiał:** A central area with a dropdown menu showing 'wybierz wykład - rozwiń drzewo z kursami'. Below this is a tree structure of courses:
 - Moduły prezentacyjne
 - Zarządzanie jakością usług
 - Lokalizacja przedsiębiorstw
 - Przykładowy punktowany test wielokrotnego wyboru
 - Profesjonalna obsługa klienta
 - Techniki negocjacyjne
 - Efektywne pośrednictwo pracy
 - Zarządzanie zasobami ludzkimi
 - Public relations
 - Pisanie biznes planów, ocena przedsięwzięcia gospodarczego
 - Planowanie strategiczne
 - Audyty wewnętrzny
 - Metody badawcze, techniki pomiaru wskaźników
 - Kurs trenerów i szkoleniowców

- TWOJE DANE:** A blue box on the right containing user information:
- Login: Marcin_Dabrowski
- Imię: Marcin
- Nazwisko: Dąbrowski
- E-mail: mdabrows@sgh.waw.pl

Materiał wykładu: graficzna mapa modułu

e-sgh

drukuj grupa dziennik kalendarz forum czat wyloguj

EFSS

← drzewo kursów

Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa

jestes w: Przykład modulu gałęziowego > Intro

MAPA MODUŁU

```
graph TD; Wprowadzenie --> Treść_zasadnicza[Treść zasadnicza]; Słownik --- Treść_zasadnicza; Literatura --- Treść_zasadnicza; Treść_zasadnicza --- TEST; Treść_zasadnicza --- P1[Przesłanki wdrażania systemu jakości]; Treść_zasadnicza --- P2[Jakość a konkurencyjność]; Treść_zasadnicza --- P3[System jakości]; Treść_zasadnicza --- P4[Dyferencja usług]; Treść_zasadnicza --- P5[Przewaga konkurencyjna]; P1 --- S1[Sprawdź się]; P2 --- S2[Sprawdź się]; P3 --- S3[Sprawdź się]; P4 --- S4[Sprawdź się]; P5 --- S5[Sprawdź się]; Treść_zasadnicza --- Podsumowanie;
```

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MAPA

- Wprowadzenie
- Przesłanki wdrażania systemu
- Jakość a konkurencyjność
- Po co monopolistycznie system jakości
- Pozacenowa strategia dyferencjacji usług
- Ograniczenia przewagi konkurencyjnej opartej na jakości
- Podsumowanie

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH

Materiał wykładu: nawigacja i odnośniki

e-sgh

drukuj grupa dziennik kalendarz forum czat wyloguj

EFS

← drzewo kursów

Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa

jestes w: Przykład modułu gasezowego > Przeslanki wdrazenia systemu

PRZESLANKI WDRAZANIA SYSTEMU JAKOSCI

Jeżeli już czytałeś(-eś) coś na temat *zarządzania przez jakość*, to pewnie trafieś na stwierdzenia, że:

- podstawowym celem działalności firmy jest jakość,
- podstawowym celem działalności firmy jest klient (lub zadowolenie klienta),
- podstawowym celem działalności firmy jest dobro wszystkich *zainteresowanych stron*,



A przecież każdy przedsiębiorca wie, że podstawowym celem funkcjonowania przedsiębiorstwa jest **generowanie zysku**.

Sprzeczność?
Oczywiście nie.

DAŻENIE DO ZWIĘKSZENIA ZYSKU NIE OZNACZA, ŻE JAKOŚĆ, KLIENT CZY INNE ZAINTERESOWANE STRONY SĄ NIEWAŻNI!!!

Wręcz przeciwnie:

- **klient** jest źródłem naszych dochodów (czyli nasze zyski zależą głównie od niego),
- klient zechce u nas kupować, jeśli zadowoli go **jakość** naszych usług,
- inne **zainteresowane strony** stanowią z kolei warunek naszego funkcjonowania (finansowanie działalności, dostawy, zezwolenia).

Wprowadzenie

Przeslanki wdrazenia systemu

- Korzyści ekonomiczne
- Test
- Korzyści społeczne
- Test

Jakość a konkurencyjność

Po co marnościście system

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 MAPA

✓ 📄 📄 Aa Aa Aa

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH

Materiał wykładu: nawigacja i odnośniki

The screenshot shows a web browser window displaying an e-learning page. At the top, there is a navigation bar with the 'e-sgh' logo on the left and several icons for 'drukuj', 'grupa', 'dziennik', 'kalendarz', 'forum', 'czat', and 'wyloguj' on the right. The European Union flag and 'EFS' logo are also present. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads '← drzewo kursów' followed by 'Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa'. The main content area is titled 'PRZESŁANKI WDRAŻANIA SYSTEMU JAKOŚCI'. It includes a sidebar on the left with a tree view of the course structure, a main text area with a list of bullet points, and a small image of gold coins. A pop-up window with a blue background and a white border contains a list of stakeholders. The footer of the page includes copyright information: 'Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH'.

e-sgh drukuj grupa dziennik kalendarz forum czat wyloguj EFS

← drzewo kursów

Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa

jestes w: Przykład modulu galeziowego > Przeslanki wdrazania systemu

PRZESŁANKI WDRAŻANIA SYSTEMU JAKOŚCI

Jeżeli już czytałeś(-eś) coś na temat *zarządzania przez jakość*, to pewnie trafiłeś na stwierdzenia, że:

- podstawowym celem działalności firmy jest jakość,
- podstawowym celem działalności firmy jest klient (lub zadowolenie klienta),
- podstawowym celem działalności firmy jest dobro wszystkich *zainteresowanych stron*.



Stronami zainteresowanymi organizacji są:

- klienci i użytkownicy końcowi (klient zewnętrzny),
- ludzie w organizacji (klient wewnętrzny),
- właściciele/inwestorzy,
- dostawcy i partnerzy,
- społeczeństwo w znaczeniu społeczności i środowisk, na które organizacja lub jej wyroby wywierają wpływ.

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH

Materiał wykładu: interaktywne testy i zadania

e-sgh drukuj grupa dziennik kalendarz forum czat wyloguj EFS

← drzewo kursów

Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa

jesteś w: Przykład modułu gałęziowego > Przesłanki wdrażania systemu >> Test

Pytanie 4

Co to znaczy "korelacja pomiędzy satysfakcją pracowników i klientów"?

[zobacz odpowiedź](#)

Pytanie 5

Beneficjentami łańcucha jakości są:

- a) pracownicy firmy,
- b) udziałowcy firmy,
- c) klienci,
- d) wszystkie strony zainteresowane.

[Sprawdź swoją odpowiedź](#)

Pytanie 6

Odpowiedzialność za miejsce pracy:

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH

Materiał wykładu: **dodatkowe zasoby**

przykład: słownik kluczowych pojęć

The screenshot shows a web interface for an e-learning platform. At the top, there is a navigation bar with the logo 'e-sgh' and several icons for 'drukuj', 'grupa', 'dziennik kalendarz', 'forum', 'czat', and 'wyloguj'. To the right, there are logos for 'EFS' and the European Union flag. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads '← drzewo kursów'. The main content area is titled 'Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa' and includes a sub-breadcrumb 'jesteś w: Przykład modułu gałęziowego > Słownik pojęć'. A sidebar on the left contains a video player showing a man on a phone, a list of course items (1-10), and a 'MAPA' button. The main content area features a section titled 'SŁOWNIK KLUCZOWYCH POJĘĆ' with three bolded terms: 'BIUROKRACJA', 'DOSTAWCA', and 'GLOBALIZACJA'. A detailed definition for 'Globalizacja' is provided in a text box. At the bottom of the page, there is a footer with 'Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH'.

Jakość a cel istnienia przedsiębiorstwa

jesteś w: **Przykład modułu gałęziowego > Słownik pojęć**

SŁOWNIK KLUCZOWYCH POJĘĆ

BIUROKRACJA

DOSTAWCA

GLOBALIZACJA

Globalizacja - termin interdyscyplinarny, odnoszący się do wielu dziedzin. W kategoriach ekonomicznych oznacza ekspansję ekonomiczną ponad granicami państwowymi, przyczyniającą się do pogłębienia ekonomicznej integracji między krajami, wzrostu ekonomicznego otwarcia i ekonomicznej liberalizacji.

W polityce globalizacja odnosi się do wzrostu jednolitości i zbliżania stosunków międzynarodowych, zmierzając do demokratyzacji życia i dekoncentracji siły.

W kulturze postrzegana jest jako globalna komunikacja i standaryzacja wzorców kulturowych, obejmujących cały świat, prowadząca do uniwersalizacji.

Dla socjologa globalizacja oznacza proces społeczny, w którym bariery geograficzne w przypadku ustaleń społecznych i kulturowych tracą znaczenie, a jednocześnie świadomość o tym rośnie w społeczeństwie.

W kontekście kształtowania jakości życia wszystkie te obszary pojęcia globalizacji mają istotne znaczenie.

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH

Trochę statystyki

PLAN

szkoleniami objęto 296 pracowników PUP -> 383 osoboszkoleń

WYKONANIE

SGH wystawiło 379 certyfikatów (w tym 97 z wyróżnieniem)
potwierdzających zrealizowanie szkolenia

Ponadto wystawiono 28 zaświadczeń potwierdzających udział
w części e-learningowej zajęć

379 certyfikatów (osoboszkoleń) to 267 osób

28 zaświadczeń (osoboszkoleń) to 14 osób

Łącznie 281 osób aktywnie wzięło udział w szkoleniach
organizowanych przez SGH i podniosło swoje kwalifikacje

Ewaluacja

PROJEKT
WSPÓLFINANSOWANY
ZE ŚRODKÓW:



Ewaluacja szkoleń SGH... 15 marca 2007



Formy aktywności uczestników szkoleń

1. Praca według z góry określonego harmonogramu (udostępniania modułów e-learningowych, zajęć tradycyjnych, realizacji wirtualnych konsultacji),
2. Praca na forum dyskusyjnym w czasie wirtualnych zajęć,
3. Interaktywne testy wiedzy dla potrzeb samosprawdzenia wiedzy szkolonych,
4. Częstkowe testy wiedzy – nie tylko narzędziem ewaluacji i analizy częściowego, przyrostu wiedzy ale także formą oceny pracy uczących się przez prowadzącego zajęcia online,
5. Aktywny udział w zajęciach stacjonarnych,
6. Wirtualne konsultacje – ukierunkowanie Planów działania,
7. Udział w takich formach ewaluacji jak bilans emocjonalny (obserwacje), ankiety i testy (początkowe i końcowe).

Zdefiniowane standardy

1. Standardy tworzenia materiałów dydaktycznych oraz prowadzenia zajęć online
2. Specyfika kształcenia osób dorosłych
3. Doskonalenie pracowników administracji publicznej – specyfika, potrzeby i perspektywy
4. Przewodnik e-learningowy dla uczestników kursu

Etapy i formy ewaluacji

1. Analiza potrzeb szkoleniowych
2. Ankieta+test z zakresu e-learningu i ICT
3. Wstępny test merytoryczny przed szkoleniem – wiedzy i umiejętności
4. Bilans emocjonalny – 3 dyspozycje w czasie kursu online i analiza informacji zwrotnej
5. Częstkowe testy wiedzy w czasie wirtualnych zajęć
6. Plany działania – przy podsumowaniu tradycyjnych zajęć
7. Test kompetencyjny – podsumowanie szkolenia

Etapy i formy ewaluacji (cd)

8. Ankieta podsumowująca:

a) dotycząca danego szkolenia – odbiór treści e-learningowych, pracy e-nauczyciela, odbiór szkolenia tradycyjnego i pracy trenera, samoocena przyrostu wiedzy z całości zajęć,

b) dotycząca ICT – wypełniana po realizacji ostatniego szkolenia dla danego kursanta – odbiór programu blended learning, platformy i e-narzędzi oraz końcowy ankieto-test przyrostu umiejętności i wiedzy

TEST WIEDZY

e-sgh

drukuj grupa dziennik kalendarz forum czat wyloguj

EFS

← drzewo kursów

Przykładowy punktowany test wielokrotnego wyboru

jesteś w: Test > Test wielokrotnego wyboru

genetyczne, logika rozmyta) jest:

- a) zdolność uczenia się systemu;
- b) zdolność do wyjaśniania wyprowadzanych konkluzji;
- c) zdolność do odkrywania wiedzy
- d) elastyczność oraz zdolności adaptacyjne.

Pytanie 10

Do podstawowych korzyści zastosowania systemów ekspertowych w obszarze zarządzania finansami zaliczyć można

- a) wysoką sprawność implementacji rozwiązania, dużą wiarygodności baz wiedzy oraz dużą elastyczność mechanizmów wnioskowania;
- b) redukcję kosztów wynikającą przede wszystkim z: szerokiego dostępu do zgromadzonej wiedzy mniej wykwalifikowanych pracowników, wzrostu produktywności pracowników liniowych;
- c) lepszą obsługę klientów poprzez stabilność ekspertyzy, jej niezależność od warunków otoczenia oraz ogólną dostępność informacji dla klientów z "jednego miejsca";
- d) szybki dostęp do danych o kredytobiorcy zgromadzonych w bazach danych systemu dzięki inteligentnym mechanizmom wyszukiwania informacji.

wyslij do nauczyciela zapisz

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH



dyspozycja po teście

e-sgh

drukuj grupa dziennik kalendarz forum czat wyloguj

EFS

← drzewo kursów

Uwarunkowania decyzji lokalizacyjnych - cz. 2

jestes w: [Moduł prezentacyjny](#) > [Sprawdź się](#)

Mamy za sobą różne doświadczenia pracy na kursie. Prosimy o kilka zdań na temat tego, jak czują się Państwo w tak zróżnicowanych formach pracy i jak organizują sobie Państwo naukę w tych warunkach.

Wiadomość do obserwatora:

Wyślij wiadomość

Wprowadzenie

Uwarunkowania polityczne, czyli od socrealizmu do twardych reguł rynku

Pomoc publiczna w Polsce

Inwestor w gminie

Struktury przestrzenne otoczenia regionalnego jako uwarunkowanie lokalizacyjne

Copyright 2002-06 Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH