

DOŚWIADCZENIA DZIAŁALNOŚCI SZKOLENIOWEJ W PROJEKcie EQUAL W WOJEWÓDZTWIE LUBELSKIM

mgr Jarosław Martyn
Kierownik Biura Wsparcia Beneficjentów projektu EQUAL
„System przeciwdziałania powstawania bezrobocia na terenach słabo zurbanizowanych”

1. Wstęp

Celem nadrzędnym prowadzonej w ramach projektu „System przeciwdziałania powstawaniu bezrobocia na terenach słabo zurbanizowanych” działalności szkoleniowej w województwie lubelskim było objęcie szkoleniami stacjonarnymi jak największej ilości przedsiębiorstw, przedstawicieli kadry zarządzającej oraz pracowników - beneficjentów ostatecznych projektu. Przyjęte założenie wynikało z konieczności realizacji tzw. „rezultatów twardych” projektu, ale przede wszystkim stanowiło próbę sprostania rzeczywistym potrzebom zgłaszanym przez beneficjentów w trakcie bieżących kontaktów ze strukturami zaangażowanymi w organizację i przeprowadzenie całości procesu szkoleniowego.

Dla realizatorów szkoleń w woj. lubelskim myślą przewodnią ich działalności stało się stwierdzenie, iż to przedsiębiorcy i ich pracownicy - jako osoby najbardziej kompetentne - wyznaczają tematykę niezbędnych dla nich szkoleń. Za zadania własne w tym zakresie uznano głównie: pomoc we właściwym rozpoznaniu potrzeb szkoleniowych i skuteczną rekrutację grup szkoleniowych oraz zapewnienie odpowiednich standardów procesu szkoleniowego.

2. Pomoc we właściwym rozpoznaniu potrzeb szkoleniowych oraz skuteczną rekrutację grup szkoleniowych

W trakcie procesu szkoleniowego w województwie lubelskim za realizację badania potrzeb szkoleniowych odpowiedzialne były przede wszystkim: Przedstawiciel Administratora - zespół doradczy Wyższej Szkoły Zarządzania i Administracji w Zamościu (WSZiA Zamość) oraz Partnerzy Projektu, w tym Rada Zamojska Federacji Stowarzyszeń Naukowo Technicznych - Naczelnej Organizacji Technicznej w Zamościu (RZFSN NOT Zamość) oraz Wschodni Klub Techniki i Racjonalizacji w Zamościu (WKTiR Zamość). Wstępne badanie potrzeb szkoleniowych w przedsiębiorstwach rozpoczęła

się na etapie doboru firm do projektu a następnie było kontynuowane w trakcie bieżących działań doradczych i codziennych kontaktów z beneficjentami. Wymiernym efektem badania potrzeb szkoleniowych w firmach (obok raportów z badania potrzeb szkoleniowych) był m.in. formularz zapotrzebowania na szkolenie. Dokument ten stanowił dla BWP WSZiA w Zamościu podstawę do rozpoczęcia procedury organizacji konkretnego szkolenia. Wraz z rozwojem działalności szkoleniowej, część zadań związanych z oceną potrzeb w tym zakresie wykonywane było także przez Biuro Wsparcia Pracowników WSZiA w Zamościu (BWP WSZiA w Zamościu) jako struktury powołanej do bieżącej współpracy z kadrą zarządzającą przedsiębiorstw uczestniczących w projekcie.

Realizując zadania projektowe dotyczące organizacji procesu rekrutacji grup szkoleniowych, we współpracy z zespołem doradczym i Partnerami Projektu, BWP WSZiA w Zamościu kierowało do wszystkich uczestniczących w projekcie przedsiębiorstw (z kwartalnym i miesięcznym wyprzedzeniem) ofertę szkoleniową zawierającą proponowaną tematykę, terminarz, skład zespołu szkoleniowego, zawartość programową i terminy rekrutacji. Dodatkowo, w terminie dwóch tygodni od daty wyznaczonego szkolenia, pracownicy BWP WSZiA w Zamościu telefonicznie informowali przedsiębiorstwa o możliwości skorzystania z oferty. Każdorazowo po odbytych szkoleniach na portalu internetowym www.e-barometr.pl ukazywała się informacja o przeprowadzonym szkoleniu wraz ze zdjęciami ilustrującymi jego przebieg. Nabyte doświadczenia w zakresie rekrutacji grup szkoleniowych wskazują, iż wybrana metoda rekrutacji - bieżąca praca zespołu doradczego WSZiA i partnerów projektu, w połączeniu ze stałym, telefonicznym i mailowym kontaktem ze strony pracowników BWP WSZiA w Zamościu odznaczała się stosunkowo najwyższą skutecznością. W tym zakresie pomocne okazały się także takie czynniki jak dotychczasowy dorobek WSZiA w Zamościu - uczelni wyższej posiadającej w regionie zamojskim ustaloną pozycję w dziedzinie działalności prorozwojowej i szkoleniowej oraz wypracowane wcześniej wieloletnie kontakty z organizacjami i firmami działającymi w otoczeniu sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MSP).

Przeprowadzany w przedsiębiorstwach woj. lubelskiego stały monitoring potrzeb szkoleniowych poszczególnych firm jednoznacznie wskazał na występujący w regionie i w bardzo dużym stopniu niezaspokojony dotąd popyt na świadczenie tego rodzaju usług. Czynniki mającymi wpływ na

istniejącą sytuację były m.in. dotychczasowy brak kompleksowej, bezpłatnej oferty szkoleniowej dla firm MSP działających na terenie południowo-wschodniej Polski oraz wielkość i charakter przedsiębiorstw w projekcie. Uczestniczące w projekcie przedsiębiorstwa to w przeważającej mierze firmy małe; zatrudniające do kilkunastu pracowników; funkcjonujące przede wszystkim na terenie miasta Zamościa, powiatu zamojskiego i powiatów sąsiednich; reprezentujące głównie branże usługową i handlową; dysponujące ograniczonym potencjałem rozwojowym i możliwościami inwestycyjnymi oraz bardzo zróżnicowanymi potrzebami szkoleniowymi.

Generalnie zainteresowanie przedsiębiorców ofertą szkoleniową dotyczyło wszystkich aspektów funkcjonowania firmy. W bardzo wielu przypadkach koncentrowało się ono wokół tematów wyspecjalizowanych (np. obsługa konkretnych typów maszyn i urządzeń budowlanych czy drukarskich, nauka zawodów specjalistycznych), których organizacja przekraczała możliwości projektowe ze względów proceduralnych i budżetowych (m.in. ze względu na niezgodność z celami projektu, konieczność rekrutacji wystarczająco licznej grupy uczestników, brak lub niedostępność wykwalifikowanej kadry szkoleniowej). Zastosowanym w podobnych przypadkach rozwiązaniem stały się propozycje szkoleń branżowych. W okresie kwiecień 2006 - grudzień 2007 zrealizowano m.in. wspólne moduły szkoleniowe dla branży budowlanej, ochrony środowiska, przemysłu spożywczego, gastronomii i obsługi ruchu turystycznego czy sektora zainteresowanego odnawialnymi źródłami energii. Analiza popytu na ofertę szkoleniową projektu wskazuje, że wspólne potrzeby szkoleniowe większości beneficjentów dotyczyły tematyki: profesjonalnych technik sprzedaży, obsługi klienta, bezpieczeństwa i higieny pracy, pozyskiwania środków zewnętrznych, różnego rodzaju szkoleń informatycznych (podstawy obsługi komputera, obsługi edytora tekstu i arkuszy kalkulacyjnych). Zapotrzebowanie na przeprowadzenie szkoleń z ww. zakresu utrzymywało się na stałym, wysokim poziomie przez cały okres realizacji projektu, stąd w miarę podpisywania z kolejnymi przedsiębiorstwami umów o współpracy w projekcie, moduły szkoleniowe dotyczące ww. problematyki organizowano wielokrotnie. Starając się w jak największym stopniu urozmaicać ofertę kierowaną do przedsiębiorców i wychodząc naprzeciw ich oczekiwaniom proponowano również szkolenia dotyczące m.in. zagadnień prawnych (m.in. prawo zamówień publicznych, dochodzenie należności) czy finansowych (księgowość uproszczona MSP,

controlling kosztów w firmie, podatek VAT). Propozycje te zazwyczaj spotykały się z dużym zainteresowaniem ze strony beneficjentów projektu, jedynie w kilku przypadkach planowane szkolenia nie odbyły się ze względu na nie wypełnienie wymogu formalnego związanego z koniecznością rekrutacji odpowiedniej ilościowo grupy.

Tematykę przeprowadzonych szkoleń zestawiono w tabeli nr 1, natomiast w tabeli nr 2 zestawiono liczbę uczestników szkoleń wg instytucji odpowiedzialnych za ich organizację.

3. Zapewnienie odpowiednich standardów realizacji procesu szkoleniowego

W trakcie realizacji projektu za organizację i przeprowadzenie poszczególnych modułów szkoleniowych w województwie lubelskim odpowiadały m.in. BWP WSZiA w Zamościu, RZFSN NOT Zamość, WKTiR Zamość oraz CASE Doradcy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Przyjęty podział zadań i środków budżetowych określił, iż wiodącą pozycję w zakresie prowadzenia szkoleń stacjonarnych na terenie województwa będzie pełniło Biuro Wsparcia Pracowników WSZiA w Zamościu oraz Koordynator Działalności Szkoleniowej WSZiA w Zamościu. Struktury te pełniły rolę instytucji odpowiedzialnych za organizację i realizację procesu szkoleniowego w województwie, nadzór merytoryczny nad całością procesu szkoleniowego pełnił Koordynator Działalności Szkoleniowej Projektu. Organizowane w województwie lubelskim moduły szkoleniowe realizowane były w oparciu o wielostopniowe procedury postępowania, które przygotowano w oparciu o posiadaną przez WSZiA akredytację w/g Certyfikatu ISO 9001-2000 w zakresie prowadzenia usług szkoleniowych, zakładające zarówno wysoką dbałość o zachowanie wysokich standardów świadczenia usług szkoleniowych jak i wypełnienie wszystkich wymagań projektowych. Przyjęte w realizowanej polityce szkoleniowej podstawowe wymagania dotyczyły m.in. czasu trwania szkolenia, odpowiedniej wielkości grup, właściwych kwalifikacji zespołu szkoleniowego, odpowiednich warunków lokalowych przeprowadzania szkolenia czy wartości merytorycznej materiałów szkoleniowych.

Przeprowadzone w województwie lubelskim szkolenia stacjonarne odbywały się w modułach 1 i 2-dniowych (8 i 16 godzinnych). Większość z modułów realizowana była w ciągu 1 dnia, co

Tabela 1. *Tematyka szkoleń stacjonarnych przeprowadzonych w ramach projektu "System przeciwdziałania powstawaniu bezrobocia na terenach słabo zurbanizowanych" w województwie lubelskim.*

Lp.	Organizator szkolenia	Temat
1.	RZFSN NOT Zamość	Wymogi przepisów BHP w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE
2.	RZFSN NOT Zamość	Wymogi przepisów BHP w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE
3.	BWP WSZiA Zamość	Funkcjonowanie i działalność firmy w otoczeniu konkurencji. Podstawy analizy otoczenia konkurencyjnego firmy
4.	BWP WSZiA Zamość	Wymogi przepisów BHP w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE
5.	BWP WSZiA Zamość	Wymogi przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE w zakładach przemysłu spożywczego
6.	BWP WSZiA Zamość	Podstawowe wymagania przepisów prawnych w zakresie dobrej praktyki higienicznej w obszarze żywności. Wstęp do HACCP
7.	BWP WSZiA Zamość	Specjalista ds. pozyskiwania funduszy europejskich i zarządzania projektami współfinansowanymi ze środków UE
8.	BWP WSZiA Zamość	Wymogi przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE w zakładach przemysłu spożywczego
9.	BWP WSZiA Zamość	Wymogi przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE w zakładach przemysłu spożywczego
10.	BWP WSZiA Zamość	Kierowanie motywujące
11.	BWP WSZiA Zamość	Psychologia sprzedaży. Techniki sprzedaży.
12.	BWP WSZiA Zamość	Podstawowe wymagania przepisów prawnych w zakresie dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej w obszarze rozbioru mięsa.
13.	BWP WSZiA Zamość	Podstawowe wymagania przepisów prawnych w zakresie dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej w obszarze uboju trzody chlewnej i bydła.
14.	WKTiR Zamość	Energia biomasy w gospodarce energetycznej elementem programu rozwoju odnawialnych źródeł energii w regionie lubelskim
15.	BWP WSZiA Zamość	Podstawowe wymagania przepisów prawnych w zakresie dobrej praktyki higienicznej w obszarze przetwórstwa mięsa. Wstęp do HACCP
16.	BWP WSZiA Zamość	Podstawowe wymagania przepisów prawnych w zakresie dobrej praktyki higienicznej w obszarze transportu i sprzedaży mięsa. Wstęp do HACCP
17.	BWP WSZiA Zamość	Przygotowanie spółki do wejścia na rynek GPW szansą na wzmocnienie regionalnego rynku pracy
18.	BWP WSZiA Zamość	Status spółki giełdowej – specyfika działalności gospodarczej i obowiązki informacyjne firmy giełdowej
19.	WKTiR Zamość	Zamówienia publiczne w sektorze gospodarki cieplnej, wodnej i energetycznej

20.	BWP WSZiA Zamość	Podstawy obsługi komputera i korzystania z sieci Internet/intranet w firmie
21.	BWP WSZiA Zamość	Pozyskiwanie funduszy zewnętrznych na rozwój przedsiębiorstwa. Fundusze strukturalne dla sektora MSP w nowym okresie programowania – priorytety, cele, harmonogramy.”
22.	BWP WSZiA Zamość	Nowoczesne techniki sprzedaży i zarządzanie sprzedażą
23.	BWP WSZiA Zamość	Prawo zamówień publicznych w praktyce - najnowsze zmiany
24.	BWP WSZiA Zamość	Profesjonalna obsługa klienta w firmie
25.	BWP WSZiA Zamość	Wykorzystanie Odnawialnych Źródeł Energii a tworzenie nowych miejsc pracy. Możliwości, szanse, zagrożenia.
26.	BWP WSZiA Zamość	Zastosowanie MS Excel w firmie
27.	BWP WSZiA Zamość	Zasady dokonywania odliczeń i zwrotów podatku VAT w działalności gospodarczej - aspekty praktyczne
28.	RZFSN NOT Zamość	Wymogi prawa pracy i przepisów BHP na tle prawa UE
29.	RZFSN NOT Zamość	Wymogi prawa pracy i przepisów BHP na tle prawa UE
30.	BWP WSZiA Zamość	Kształtowanie wizerunku firmy. Budowa marki.
31.	CASE Doradcy Sp. z o.o. Warszawa	Sztuka profesjonalnej sprzedaży i profesjonalna obsługa klienta
32.	BWP WSZiA Zamość	Zastosowanie MS Office i MS Excel w firmie
33.	BWP WSZiA Zamość	Zastosowanie MS Office i MS Excel w firmie
34.	BWP WSZiA Zamość	Wymogi przepisów BHP w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE w zakładach przemysłu spożywczego
35.	BWP WSZiA Zamość	Wymogi przepisów BHP w Polsce na tle prawa BHP obowiązującego w UE w zakładach przemysłu spożywczego
36.	BWP WSZiA Zamość	Podstawy obsługi komputera i korzystania z sieci Internet w firmie
37.	BWP WSZiA Zamość	Działalność usługowa nowoczesnej gastronomii - obsługa klienta w zawodzie kelner
38.	BWP WSZiA Zamość	Sztuka cateringu - współczesne potrzeby i trendy
39.	CASE Doradcy Sp. z o.o. Warszawa	Time management
40.	CASE Doradcy Sp. z o.o. Warszawa	Negocjacje w biznesie
41.	BWP WSZiA Zamość	Zarządzanie i marketing w gastronomii
42.	BWP WSZiA Zamość	Praktyczne aspekty dochodzenia należności - konsekwencje nowych uregulowań prawnych

43.	BWP WSZiA Zamość	Marketing usług turystycznych : możliwości współpracy polsko-niemieckiej
44.	BWP WSZiA Zamość	Controlling kosztów w firmie
45.	BWP WSZiA Zamość	Księgowość uproszczona małych i średnich przedsiębiorstw
46.	BWP WSZiA Zamość	Techniki sprzedaży
47.	BWP WSZiA Zamość	Profesjonalna sprzedaż
48.	BWP WSZiA Zamość	Sztuka profesjonalnej sprzedaży oraz profesjonalna obsługa klienta
49.	CASE Doradcy Sp. z o.o. Warszawa	Sztuka profesjonalnej sprzedaży oraz profesjonalna obsługa klienta
50.	BWP WSZiA Zamość	Zastosowanie pakietu biurowego MS Office w firmie
51.	BWP WSZiA Zamość	Projekty partnerskie w nowej perspektywie finansowania na przykładzie Programu LEADER 2007-2013
52.	CASE Doradcy Sp. z o.o. Warszawa	Sztuka profesjonalnej sprzedaży i profesjonalna obsługa klienta
53.	WKTiR Zamość	Szanse rozwojowe MSP w latach 2007-13 w świetle możliwości wynikających z RPO WL, PO KL oraz POIG

Źródło: Dokumenty BWP WSZiA projektu EQUAL "System przeciwdziałania powstawaniu bezrobocia na terenach słabo zurbanizowanych", 2007.

Tabela 2. Liczba uczestników szkoleń według instytucji odpowiedzialnej za organizację szkoleń.

Nazwa instytucji	Ilość przeprowadzonych szkoleń	Ilość uczestników szkoleń
BWP WSZiA Zamość	41	797
RZFSN NOT Zamość	4	80
WKTiR Zamość	3	76
CASE Doradcy Sp. z o.o. Warszawa	5	71
Łącznie	53	1024

Źródło: Dokumenty BWP WSZiA projektu EQUAL "System przeciwdziałania powstawaniu bezrobocia na terenach słabo zurbanizowanych", 2007.

było związane zarówno z realizowanym programem merytorycznym jak i z wymaganiami kadry zarządzającej przedsiębiorstw delegujących własnych pracowników (zgłaszane problemy kadrowe). W wymiarze dwudniowym organizowano głównie szkolenia rozbudowane (łącznie różne zagadnienia tematyczne czy szkolenia informatyczne).

Przyjęta w założeniach projektowych optymalna wielkość grupy uczestników wynosząca 20 osób w wielu przypadkach uniemożliwiała przeprowadzenie szkolenia (względy rekrutacyjne lub specyfika tematu szkolenia czy stosowanych formuł szkoleniowych), stąd zdecydowano się na przeprowadzanie szkoleń także w mniejszych grupach (nie mniejszych jednak niż 10 osób). W trakcie kolejno realizowanych w województwie lubelskim szkoleń, średnia liczebność grupy wynosiła od 15 do 20 osób.

Istotnym czynnikiem, w wielu przypadkach decydującym o powodzeniu szkolenia, był dobór kadry trenerskiej. Zarówno przyjęte wymagania procedur projektowych, jak i oczekiwania przedsiębiorców niejako "wymuszały" na organizatorach szczególnie staranny dobór osób kwalifikujących się do przeprowadzenia danego szkolenia. Zdecydowana większość przeprowadzonych szkoleń odbywała się w obsadzie dwuosobowej (wykładowca i trener), w większym stopniu gwarantującej zachowanie prawidłowości toku szkolenia oraz jego skuteczności. Wykładowcy każdego szkolenia (oraz proponowany program) byli uprzednio rekomendowani i aprobowani przez osoby sprawujące nadzór nad prawidłowością toku szkoleniowego (odpowiednio koordynator szkoleniowy WSZiA i koordynator szkoleniowy projektu). W kierowanej do przedsiębiorstw ofercie szkoleniowej każdorazowo znajdowały się informacje o kadrze trenerskiej (jej wykształceniu, dokonaniach zawodowych, doświadczeniu trenerskim), stąd w wielu przypadkach to właśnie osoba prowadząca szkolenie była czynnikiem decydującym o powodzeniu rekrutacji. Generalną zasadą jaką kierowali się organizatorzy szkoleń w woj. lubelskim było przede wszystkim proponowanie do zespołu trenerskiego osób o bogatym doświadczeniu praktycznym w dziedzinie związanej z daną tematyką szkoleniową. Potwierdzeniem trafności tego wyboru po każdym szkoleniu były anonimowe ankiety ewaluacyjne oceniające zarówno osoby i sam przebieg szkolenia. Innym czynnikiem decydującym o wyborze danego wykładowcy szkolenia była (także podlegająca uprzedniej akceptacji) jakość proponowanych materiałów dydaktycznych dla

uczestników oraz stosowane formy pracy z grupą (w tym przypadku nacisk kładziono na warsztatową i ćwiczeniową formę zajęć).

Szkolenia stacjonarne realizowane w ramach projektu odbywały się głównie w Zamościu, co także wiązało się z preferencjami kadry zarządzającej przedsiębiorstw uczestniczących w projekcie (uczestnicy szkoleń spoza Zamościa mogli skorzystać z refundacji kosztów dojazdu na miejsce szkolenia). Szkolenia informatyczne odbywały się w salach laboratoriów komputerowych WSZiA w Zamościu, większość pozostałych w salach konferencyjnych i szkoleniowych placówek gastronomicznych i hotelowych gwarantujących odpowiedni standard przebiegu szkolenia oraz obsługę cateringową (w tym posiłek obiadowy). BWB projektu organizowało również specjalistyczne szkolenia stacjonarne w trakcie misji gospodarczych i wizyt studyjnych w Niemczech (głównie z zakresu różnych możliwości i korzyści dotyczących polsko-niemieckiej współpracy gospodarczej). Po każdym ze szkoleń realizowanych w województwie lubelskim ich uczestnicy, oprócz materiałów szkoleniowych, otrzymywali imienne certyfikaty ukończenia szkolenia wraz z opisem jego programu i wymiaru godzinowego.

4. Podsumowanie

W okresie 26.04.2006 - 14.12.2007 r. instytucje realizujące działalność szkoleniową projektu w województwie lubelskim (BWB projektu WSZiA w Zamościu, RZFSN NOT Zamość, WKTiR Zamość oraz CASE Doradcy Sp. z o.o. w Warszawie), zorganizowały łącznie 53 moduły szkoleniowe (jedno i dwudniowe) co dało łącznie 70 dni szkoleniowych. W zorganizowanych zajęciach wzięło udział 1024 osób.

Literatura

1. *Dokumenty BWB projektu EQUAL*, "System przeciwdziałania powstawaniu bezrobocia na terenach słabo zurbanizowanych".