



Szkolenie QUICK 22./23.11.2010

**Usługi doksztalcające**

**Szkolenie dla doradców,  
wykładowców i pracowników  
sfery usług MiŚP**



Part-financed by the European Union  
(European Regional Development Fund  
and European Neighbourhood and  
Partnership Instrument)

---

---

---

---

---

---

---

---



Seminarium QUICK „Usługi doksztalcające“

**Porządek dzienny pon., 22.11.2010, 09:00 – 18:30**

**09:00 Powitanie, organizacja i cele seminarium**  
⇒ warunki działania i potrzeby MiŚP  
⇒ grupy docelowe i rozszerzanie grona klientów  
⇒ doradztwo stosowne do zapotrzebowania

**11:00 – 11:15 przerwa na kawę**   
⇒ przygotowanie, realizacja i ewaluacja ofert edukacyjnych

**12:30 – 13:30 przerwa obiadowa**  
⇒ oferty edukacyjne – kontynuacja 

**15:45 przerwa na kawę**  
⇒ informacja, marketing, rekrutacja uczestników i sprzedaż

**18:00 - 18:30 zakończenie pierwszego dnia**



---

---

---

---

---

---

---

---



Usługi doksztalcające

**Warunki działania i potrzeby MiŚP** 

⇒ ukierunkowanie na podaż  
⇒ ukierunkowanie na popyt  
⇒ ustalenie zapotrzebowania



---

---

---

---

---

---

---

---



Warunki działania i potrzeby MiSP

**Ukierunkowanie na podaż** 

- ⇒ definicja ukierunkowania na podaż
- ⇒ strategia przedsiębiorstwa
- ⇒ cele przedsiębiorstwa
- ⇒ analiza rynku
- ⇒ sytuacja konkurencyjna
- ⇒ potencjały sukcesu
- ⇒ czynniki sukcesu
- ⇒ kluczowe kompetencje
- ⇒ zasoby
- ⇒ analiza mikroekonomiczna

---

---

---

---

---

---

---

---



Warunki działania i potrzeby MiSP

**Ukierunkowanie na popyt** 

- ⇒ definicja ukierunkowania na popyt
- ⇒ strategia przedsiębiorstwa
- ⇒ cele przedsiębiorstwa
- ⇒ rozwój rynku
- ⇒ obserwacja konkurencji
- ⇒ potencjały sukcesu
- ⇒ analiza procesów biznesowych
- ⇒ zasoby
- ⇒ analiza mikroekonomiczna

---

---

---

---

---

---

---

---



Warunki działania i potrzeby MiSP

**Ustalenie zapotrzebowania** 

- ⇒ definicja zapotrzebowania
- ⇒ metody ustalania zapotrzebowania
- ⇒ instrumenty analizy
- ⇒ cechy wyróżniające
- ⇒ procesy decyzyjne
- ⇒ procesy realizacji

---

---

---

---

---

---

---

---

 **Usługi dokształcające**

**Grupy docelowe i rozszerzanie grona klientów** 

- ⇒ klienci biznesowi
- ⇒ klienci indywidualni mający pracę
- ⇒ klienci indywidualni pragnący zmienić pracę
- ⇒ klienci indywidualni poszukujący pracy
- ⇒ klienci kluczowi

---

---

---

---

---

---

---

---

 **Grupy docelowe i rozszerzanie grona klientów**

**Klienci biznesowi** 

- ⇒ segmentacja firm
- ⇒ wybór grup docelowych
- ⇒ nawiązywanie stosunków biznesowych
- ⇒ pozyskiwanie klientów
- ⇒ zabezpieczenie stanu posiadania
- ⇒ wspieranie sprzedaży

---

---

---

---

---

---

---

---

 **Grupy docelowe i rozszerzanie grona klientów**

**Klienci indywidualni mający pracę** 

- ⇒ segmenty klientów
- ⇒ wybór grup docelowych
- ⇒ rekrutacja klientów
- ⇒ zwracanie się do klientów
- ⇒ korzyści dla klientów
- ⇒ obsługa klientów

---

---

---

---

---

---

---

---

 Grupy docelowe i rozszerzanie grona klientów

**Klienci indywidualni mający pracę i pragnący ją zmienić** 

- ⇒ segmenty klientów
- ⇒ wybór grup docelowych
- ⇒ rekrutacja klientów
- ⇒ zwracanie się do klientów
- ⇒ korzyści dla klientów
- ⇒ zadowolenie klientów

---

---

---

---

---

---

---

---

 Grupy docelowe i rozszerzanie grona klientów

**Klienci indywidualni poszukujący pracy** 

- ⇒ segmenty klientów
- ⇒ wybór grup docelowych
- ⇒ rekrutacja klientów
- ⇒ zwracanie się do klientów
- ⇒ korzyści dla klientów
- ⇒ zadowolenie klientów

---

---

---

---

---

---

---

---

 Doradztwo stosowne do zapotrzebowania

**Sposoby doradztwa dostosowane do grup docelowych i produktów** 

- ⇒ wiedza o produkcie
- ⇒ kompetencja doradcza
- ⇒ umiejętność zawierania transakcji
- ⇒ typ doradcy

---

---

---


---

---

---

---

---



**Praca w grupach:** stosowna do zapotrzebowania  
obsługa grup docelowych

Praca w grupach      20 min. / 3 grupy  
Prezentacja wyników    10 min. na grupę



**Zadanie dla Grupy A:**  
Przedstawić różnice pomiędzy ukierunkowaniem na popyt i na  
podaż i przyporządkować w uzasadniony sposób możliwe grupy  
docelowe do obu rodzajów ukierunkowania

**Zadanie dla Grupy B:**  
Przedstawić odmienne cechy poszczególnych grup docelowych i  
przyporządkować do nich możliwe formy zwracania się

**Zadanie dla Grupy C:**  
Na podstawie założonych wyników analizy rynku ustalić możliwe  
strategie lub kierunki działania dla Waszego przedsiębiorstwa

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Usługi doksztalające**

**Planowanie, przygotowanie, realizacja i  
ewaluacja imprez edukacyjnych**

- ⇒ koncepcje kursów
- ⇒ rodzaj imprezy
- ⇒ oferowane formy czasowe
- ⇒ program nauczania
- ⇒ kadra dydaktyczna
- ⇒ pomieszczenia i technika
- ⇒ zarządzanie i administracja
- ⇒ kalkulacja
- ⇒ realizacja i zakończenie
- ⇒ działania następcze i ewaluacja




---

---

---

---

---


---

---

---

---


---



**Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych**

**Koncepcje kursów**

- ⇒ opracowanie własne
- ⇒ opracowanie niesamodzielne: zlecenie  
dla podmiotów zewnętrznych
- ⇒ dostosowanie już istniejących koncepcji
- ⇒ przejęcie / adaptacja innych koncepcji
- ⇒ korzystanie z licencji: zakup koncepcji
- ⇒ kooperacja z innymi oferentami usług  
edukacyjnych



**ważne: atrakcyjny tytuł kursu!**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Rodzaj imprezy**

- ⇒ impreza informacyjna
- ⇒ warsztaty
- ⇒ seminarium
- ⇒ moduł
- ⇒ kurs nie kończący się egzaminem
- ⇒ kurs kończący się egzaminem




---

---

---


---

---

---

---


---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Oferowane formy czasowe**

- ⇒ pełny wymiar godzin: np. pon.–pt. 8-16
- ⇒ niepełny wymiar godzin: np. pon. + śr. 18-21
- ⇒ weekend: np. pt. 16-21 + sob. 8-16
- ⇒ forma kombinowana: np. śr. 18-21 + sob. 8-14
- ⇒ interwały: np. co 2 tygodnie pt. 14-20




---

---

---

---

---

---

---

---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Program nauczania**

- ⇒ ramowy plan nauczania
- ⇒ cele nauczania
- ⇒ nauczone przedmioty
- ⇒ środki dydaktyczne
- ⇒ materiały dla wykładowców i uczestników
- ⇒ ilość godzin nauczania
- ⇒ układ czasowy / plany zajęć
- ⇒ ew. wymagania egzaminacyjne
- ⇒ ew. indywidualne wymagania klienta




---

---

---


---

---

---

---

---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Kadra dydaktyczna**

- ⇒ wymagania merytoryczne (teoria, praktyka)
- ⇒ wymagania pedagogiczno-dydaktyczne
- ⇒ hospitacje (zapewnienie jakości)
- ⇒ umowa o honorarium, rozliczanie honorariów
- ⇒ konferencje wykładowców



---

---

---


---

---

---

---


---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Pomieszczenia i technika**

- ⇒ liczba miejsc do nauki / stanowisk pracy
- ⇒ wyposażenie służące teorii i/lub praktyce
- ⇒ bezpieczeństwo pracy i ochrona zdrowia



---

---

---


---

---

---

---


---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Zarządzanie i administracja**

- ⇒ akwizycja, doradztwo, informacja i sprzedaż
- ⇒ program seminariów, materiały informacyjne
- ⇒ ogólne warunki handlowe
- ⇒ zarządzanie kursami i klientami
- ⇒ korespondencja, rachunki, zaświadczenia
- ⇒ zarządzanie wykładowcami
- ⇒ księgowość i controlling
- ⇒ standardy jakości procesów biznesowych



---

---

---


---

---


---

---

---



Planowanie i przygotowanie imprez edukacyjnych

**Kalkulacja (koszty bezpośrednie i pośrednie)** 

- ⇒ personel zarządzania i administracji
- ⇒ kadra dydaktyczna (stawka honorarium)
- ⇒ ew. koszty opracowania/nabycia koncepcji
- ⇒ środki dydaktyczne (książki, media, skrypty)
- ⇒ materiały (eksploatacyjne)
- ⇒ koszty lokalowe za sale seminaryjne i warsztaty
- ⇒ inwestycje i amortyzacje
- ⇒ proporcjonalny udział w kosztach ogólnych przedsiębiorstwa
- ⇒ ew. koszty egzaminacyjne

---

---

---

---

---


---

---


---

---

---



Realizacja i zakończenie imprez edukacyjnych

**2. Realizacja i zakończenie** 

- ⇒teczka powitalna dla uczestników
- ⇒ plan zajęć, dziennik, listy uczestników
- ⇒ materiały dydaktyczne
- ⇒ media (tablica, flipchart, laptop, projektor itp.)
- ⇒ opieka nad uczestnikami, rozpatrywanie skarg
- ⇒ konferencja wykładów (w wypadku dłuższych kursów)
- ⇒ ew. informacje o terminach egzaminów
- ⇒ ankietowanie uczestników (nt. zadowolenia)
- ⇒ wręczenie dyplomów, certyfikatów itp.

---

---

---

---

---


---

---


---

---

---



Działania następcze i ewaluacja imprez edukacyjnych

**3. Działania następcze i ewaluacja** 

- ⇒ ewaluacja ankiety wśród uczestników
- ⇒ kolejność działań służących zapewnieniu jakości „plan-do-check-act“
- ⇒ ewaluacja / feed-back z wykładowcami
- ⇒ ew. gruntowna zmiana / modyfikacja programu nauczania
- ⇒ aktualizacja materiałów informacyjnych
- ⇒ zamknięcie i archiwizacja akt klientów

---

---

---

---

---

---


---

---


---

---





**Ogólna koncepcja pomysłów na produkty**

**Koncepcja ogólna jako podstawa podejmowania decyzji** 

**Dane ogólne:**

- ⇒ nazwa nowej oferty?
- ⇒ skąd pochodzi pomysł?
- ⇒ jakie treści zaplanowano?
- ⇒ do jakich grup docelowych się zwracamy?
- ⇒ jakich korzyści dla klienta można się spodziewać?
- ⇒ jaki zakres czasowy ma oferta?

**Perspektywy rynkowe:**

- ⇒ jakie szanse na rynku ma oferta?
- ⇒ czy istnieją formalne zależności?
- ⇒ jacy są konkurenci?

**Analiza wewnętrzna:**

- ⇒ czy konieczne są szczególne inwestycje?
- ⇒ czy są wewnętrzne możliwości kooperacji?
- ⇒ inne uwagi lub pytania

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Szczegółowa koncepcja i szczegóły produktu**

**Szczegółowa koncepcja nowych kursów / seminariów**

**Treści**

**Struktura**

**Dyplom**



- ⇒ jakie treści/priorytetowe zagadnienia?
- ⇒ jakie proporcje czasu na poszczególne priorytetowe zagadnienia?
- ⇒ jakie przesłanki uczestnictwa?
- ⇒ jaki dyplom ma zostać osiągnięty?
- ⇒ czy istnieje regulamin egzaminacyjny?
- ⇒ jakie formy nauczania są planowane?
- ⇒ jakie zasoby są potrzebne?
- ⇒ czy jest do dyspozycji kadra dydaktyczna?
- ⇒ jakie synergije można wykorzystać?
- ⇒ na ile produkt pasuje do portfolio?
- ⇒ inne uwagi lub pytania

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Praca w grupach: ogólna koncepcja pomysłów na produkty**

Praca w grupach      30 min. / 4 grupy  
Prezentacja wyników      10 min. na grupę



Proszę stworzyć **ogólną koncepcję pomysłów na produkty**

- ⇒ **Simply English** (2 grupy robocze)
- ⇒ **Doing business international** (2 grupy robocze)

i zaprezentować wyniki na forum ogólnym.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Usługi doształcające

**Informacja, marketing, rekrutacja uczestników i sprzedaż**



- ⇒ marketing strategiczny
- ⇒ marketing operacyjny
- ⇒ aspekty sprzedaży

---

---

---

---

---

---

---

---



Informacja, marketing, rekrutacja uczestników i sprzedaż

**Marketing strategiczny**



- ⇒ definicja pojęcia
- ⇒ rozkład jazdy dla orientacji rynkowej
- ⇒ podstawa pozycji i produktów
- ⇒ treść i cele
- ⇒ realizacja i nakłady
- ⇒ wniosek: przewidywanie to kwestia zarządzania

---

---

---

---

---

---

---

---



Informacja, marketing, rekrutacja uczestników i sprzedaż

**Marketing operacyjny**



- ⇒ definicja pojęcia
- ⇒ polityka produktowa
- ⇒ polityka cenowa
- ⇒ polityka komunikacyjna
- ⇒ polityka dystrybucji
- ⇒ monitorowanie realizacji

---

---

---

---

---

---

---

---



**Informacja, marketing, rekrutacja uczestników i sprzedaż**

**Rekrutacja uczestników i sprzedaż**

- ⇒ reklama wśród innych form marketingu
- ⇒ nośniki reklamy / środki reklamowe
- ⇒ formy reklamy
- ⇒ proces sprzedaży
- ⇒ doradztwo dotyczące dokształcania




---

---

---

---

---


---

---

---


---

---



**Praca w grupach: podział na role w sprzedaży / doradztwie dotyczącym dokształcania**

Praca w grupach      20 min. / 4 grupy  
 Prezentacja wyników      5 min. na grupę



**Zadanie dla grup A - C:**

**Proszę wybrać jedną z grup klientów, przedstawić zrealizowane działania reklamowe i przeprowadzić z klientem rozmowę w sprawie sprzedaży lub rozmowę doradczą**

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---



**Seminarium QUICK „ Usługi dokształcające“**


**Porządek dzienny wt., 23.11.2010, 08:30 – 12:30**

**08:30 Krótkie przypomnienie 1. dnia**

- ⇒ **Praktyczna realizacja imprezy edukacyjnej**
- ⇒ **Proces ciągłego doskonalenia**

**10:15 – 10:30 przerwa na kawę**

- ⇒ **Strategiczne kooperacje i możliwości wsparcia**



**Pytania, które pozostały otwarte ...**

**od ok. 11:30**

Refleksja nad seminarium: indywidualna, w grupach, na forum ogólnym

**12:30 zakończenie seminarium i lunch**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Usługi doształcające**

**Planowanie, przygotowanie, realizacja i ewaluacja imprez edukacyjnych**

- ⇒ koncepcje kursów
- ⇒ rodzaj imprezy
- ⇒ oferowane formy czasowe
- ⇒ program nauczania
- ⇒ kadra dydaktyczna
- ⇒ pomieszczenia i technika
- ⇒ zarządzanie i administracja
- ⇒ kalkulacja
- ⇒ realizacja i zakończenie
- ⇒ działania następcze i ewaluacja

**Krótkie powtórzenie w celu przygotowania pracy w grupach**




---

---

---


---

---

---


---

---



**Praca w grupach: ogólna koncepcja pomysłów na produkty**

Praca w grupach      30 min. / 3 grupy  
 Prezentacja wyników    10 min. na grupę



**Zadanie dla Grupy A:**  
konkretne przygotowanie seminarium Simply English

**Zadanie dla Grupy B:**  
atrakcyjna realizacja seminarium Simply English

**Zadanie dla Grupy C:**  
Zakończenie i ewaluacja seminarium Simply English

---

---

---

---

---

---

---

---



**Proces ciągłego doskonalenia**



przygotowanie, planowanie    **plan**    realizacja, wykonanie    **do**

zmiana, ulepszenie    **act**    ewaluacja, ocena    **check**

---

---

---

---

---

---

---

---



Kooperacja i wspieranie

**Strategiczne kooperacje i możliwości wsparcia**



- ⇒ metoda i formy kooperacji
- ⇒ równowaga kooperacji
- ⇒ krajowe i regionalne możliwości wsparcia

---

---

---


---

---


---

---

---



Usługi dokształcające



**Dziękuję Państwu za uwagę!**

---

---

---

---

---

---

---

---



Seminarium QUICK „Usługi dokształcające“

**Zakończenie seminarium 11:30 - 12:30**



Indywidualna refleksja nad seminarium:

- ⇒ Trzy rzeczy, których nauczyłem się na seminarium...
- ⇒ Co najmniej dwie rzeczy, które zrealizuję w ciągu najbliższych 3 miesięcy...

Ocena seminarium w grupach:

- ⇒ To było dobre ... / To należy poprawić ...

Ostatnia część dyskusji na forum ogólnym:

- ⇒ „Cały czas chciałem to powiedzieć, że...”



---

---

---

---

---

---

---

---