

## RAPORT DOTYCZĄCY ORGANIZACJI ORAZ POZIOMU ZADOWOLENIA UCZESTNIKÓW USŁUG SZKOLENIOWYCH PROWADZONYCH PRZEZ FIRMĘ PATHOMED SP. Z O.O.

Raport dotyczy usług szkoleniowych organizowanych przez firmę PATHOMED w okresie od maja do grudnia 2017 roku. Odbiorcami usług szkoleniowych są Mikro oraz Małe Przedsiębiorstwa z branży pogrzebowej, pracodawcy a także pracownicy zakładów pogrzebowych. Usługi realizowane w tym okresie dotyczą szkoleń w 80% lub w 100% refundowanych z Krajowego Funduszu Szkoleniowego przy Powiatowych Urzędach Pracy.

Organizacja szkoleń poprzedzona została szczegółową analizą potrzeb. Została ona przeprowadzona w oparciu o serię wywiadów telefonicznych. Wywiady odbywały się (w zależności od struktury firmy) na różnych płaszczyznach - z właścicielami firm, z managerami odpowiedzialnymi za grupę pracowników oraz z pracownikami prosektoriów.

Zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniach podyktowane były różnymi potrzebami:

- indywidualna chęć podnoszenia własnych kwalifikacji zawodowych przez pracowników
- kierowanie pracowników na szkolenia w celu podniesienia standardu usług oferowanych przez firmę
- wprowadzenie w ofercie firmy pogrzebowej nowej usługi nieznannej dotąd na rynku lokalnym

Wywiady z przyszłymi uczestnikami kursów miały również na celu określenie poziomu nabytych dotychczas umiejętności. Kwalifikacja uczestników na poszczególne szkolenia odbyła się na podstawie następujących informacji:

- staż, doświadczenie, aktualny poziom kompetencji
- dotychczasowy udział w szkoleniach z branży pogrzebowej - jaki był przebieg szkoleń, kiedy się odbywały, jakie było zadowolenie uczestników, jakie efekty szkoleń zostały wdrożone do codziennych czynności)
- jakie są oczekiwania wobec oferowanych szkoleń

Przeprowadzona analiza pozwoliła na realizację serii szkoleń z uwzględnieniem nowych treści merytorycznych opracowanych w 2017r. oraz rozplanowanie grup z uczestnikami na poszczególnych stopniach zaawansowania. Szkolenia odbywały się w małych lub bardzo małych grupach co zwiększało możliwości przyswajania nowych technik i umiejętności.

Szkolenia odbywały się w miesiącach maj - grudzień 2017 i obejmowały odpowiednio:

- 6 szkoleń z zakresu WIZAŻ I KOSMETYKA REKONSTRUKCYJNA - miejsce przeprowadzenia szkoleń: Pruszków, Kraków
- 5 szkoleń TANATOPRAKSJA I WIZAŻ - miejsce przeprowadzenia szkoleń: Pruszków, Zabrze
- 3 szkolenia TANATOPRAKSJA MASTER - miejsce przeprowadzenia szkoleń - Pruszków
- 3 szkolenia LABORANT SEKCYJNY - miejsce przeprowadzenia szkoleń - Gliwice

Badanie zadowolenia klientów z przeprowadzonych szkoleń odbyły się na podstawie ankiet ewaluacyjnych. Pozwoliły one na określenie zadowolenia z przeprowadzonych szkoleń w różnych aspektach.

Elementy szkolenia oceniane były w skali od 1 do 6 punktów (1min-6max)

Lp	Wybrane aspekty podlegające ocenie	Ocena w skali punktowej
1	Salę wykładowe	4-5
2	Wyżywienie	5-6
3	Materiały szkoleniowe	5-6
4	Wykładowca - kultura osobista i prezentacja	5-6
5	Wykładowca - umiejętność przekazywania wiedzy	6
6	Materiały szkoleniowe i skrypty	6
7	Poziom wiedzy po zajęciach	5-6

Wszyscy ankietowani ocenili, że przeprowadzone szkolenia spełniły w bardzo dobrym stopniu ich oczekiwania. Uczestnicy szkoleń wysoko ocenili poziom sal wykładowych, materiałów szkoleniowych, poziomu wiedzy teoretycznej i praktycznej instruktorów. Zdobyta wiedza okazała się również przydatna w codziennej pracy, gdyż podczas zajęć przedstawiono wiele nowych zagadnień. Szkolenia przyczyniły się do większej motywacji oraz zadowolenia z pracy. Wyniki ankiet pokazały także, że uczestnicy nabyli umiejętności radzenia sobie z czynnościami, które niegdyś sprawiały im problemy.

Badanie satysfakcji klientów odbywało się również na podstawie wywiadów przeprowadzonych z uczestnikami szkoleń na kilka dni po ich zakończeniu.

Wywiady te pozwoliły na potwierdzenie zadowolenia z przeprowadzonych szkoleń. Udział w szkoleniach usystematyzował dotychczasową wiedzę i doświadczenie w pracy ze zmarłymi, pozwolił zapoznać się z nowymi metodami postępowania w trudnych sytuacjach, podczas szkoleń zaprezentowano serię produktów ułatwiających pracę w prosektorium.

Uczestnicy szkoleń zapoznali się zarówno z wiedzą teoretyczną, jak również nabyli umiejętności wykonywania nieznanych dotąd czynności. Udział w szkoleniach pozwolił na rozpoczęcie procesu kształtowania nowej postawy wobec pracy ze zmarłymi.

Raport sporządziła: Izabela Lasocka  
Łomianki dn. 29 listopada 2017r.