



**TRENER  
KADR**  
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## DIAGNOZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH

1

# CZYM JEST POTRZEBA?



**POTRZEBA JEST TO SKŁONNOŚĆ DO POSIADANIA, UŻYTKOWANIA PRODUKTU LUB SKORZYSTANIA Z OKREŚLONEJ USŁUGI.**

Potrzeby powodują u ludzi motywację, czyli stan gotowości do podjęcia określonego działania, np. chęć zdobycia nowych kwalifikacji poprzez udział w szkoleniu.

# CZYM JEST DIAGNOZA POTRZEB?

**DIAGNOZA POTRZEB W ZAKRESIE DOSKONALENIA ZAWODOWEGO JEST TO OCENA STANU TYCH POTRZEB WYSTAWIONA NA PODSTAWIE BADAŃ I ANALIZ.**

**W szerszym rozumieniu diagnoza potrzeb szkoleniowych to:**

- ➡ systematyczne zbieranie informacji o potrzebach szkoleniowych,
- ➡ analiza uzyskanych informacji zwrotnych,
- ➡ ocena możliwości zaspokajania tych potrzeb.

# CELE DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH

**DZIĘKI POPRAWNIE PRZEPROWADZONEJ DIAGNOZIE POTRZEB  
W ZAKRESIE DOSKONALENIA ZAWODOWEGO MOŻNA :**

- ➔ zdefiniować potrzeby pracodawców i pracowników w zakresie podnoszenia kwalifikacji,
- ➔ zweryfikować stan wiedzy i umiejętności potencjalnych uczestników szkoleń,
- ➔ określić kierunki i cele kolejnych działań szkoleniowych,
- ➔ wytypować elementy wymagające skrócenia, rozszerzenia, modyfikacji lub usunięcia z programu szkoleniowego,
- ➔ określić przydatność szkolenia dla pracodawców.



# CELE DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH

## DIAGNOZA POTRZEB POMAGA TAKŻE W:

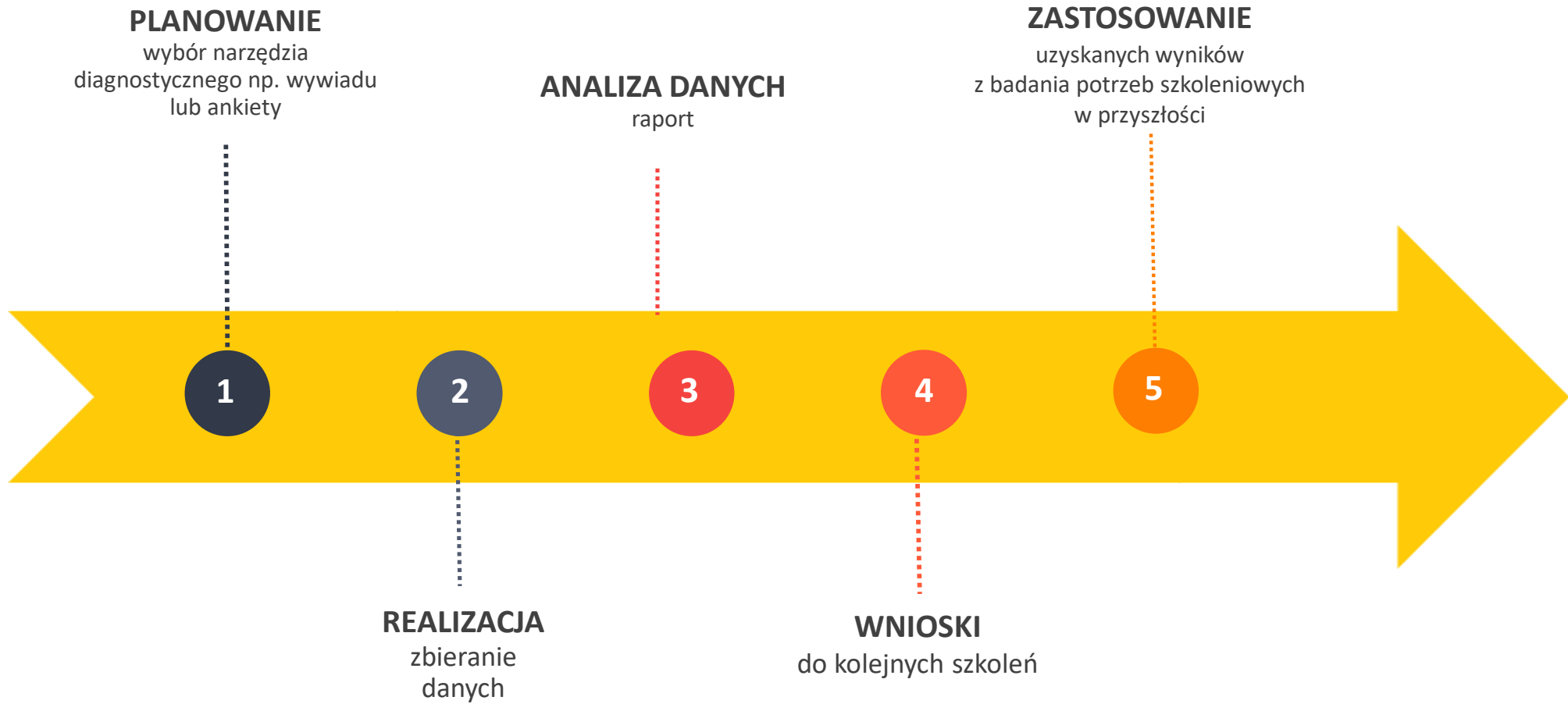
- ➔ opracowaniu atrakcyjnej oferty szkoleniowej,
- ➔ pozyskaniu nowych uczestników szkoleń,
- ➔ podniesieniu kwalifikacji zawodowych pracowników,
- ➔ wsparciu zakładów pracy i pracodawców w podnoszeniu jakości ich działań produkcyjnych i usługowych,
- ➔ wsparciu rozwoju osobistego i zawodowego trenera.

# KIEDY PRZEPROWADZAĆ DIAGNOZĘ POTRZEB SZKOLENIOWYCH?



- ➡ gdy pojawiają się nowe elementy wyposażenia i nowe technologie,
- ➡ gdy wchodzą w życie przepisy prawne wymagające wprowadzania nowych rozwiązań technologicznych bądź organizacyjnych,
- ➡ gdy pojawiają się nowe mody i trendy,
- ➡ gdy pojawiają się nowe uwarunkowania rynkowe,
- ➡ gdy trzeba poszerzyć lub zmienić ofertę szkoleń.

# ETAPY DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH





**PODJĘCIE DECYZJI W JAKIEJKOLWIEK  
SPRAWIE WYMAGA ZGROMADZENIA  
ODPOWIEDNICH INFORMACJI.**

**IM DECYZJA TRUDNIEJSZA, TYM  
WIĘKSZEGO ZNACZENIA NABIERAJĄ  
INFORMACJE.**



# JAK UZYSKUJE SIĘ INFORMACJE?



→ **POPRAZ DOŚWIADCZANIE** – wynika głównie z codziennej, bieżącej pracy.

→ **POPRAZ BADANIA** – zarówno własne, jak i ze źródeł zewnętrznych.

# JAKIE INFORMACJE SŁUŻĄ PODEJMOWANIU DECYZJI?



## INFORMACJE OPERATYWNE

zbierane systematycznie,  
w sposób ciągły - potrzebne  
do podejmowanie decyzji na bieżąco

## INFORMACJE SPECJALNE

### PROBLEMOWE

niezbędne do określenia przyszłych  
kierunków działania i rozwoju.



PODCAST  
nagranie nr 1



# DOBÓR GRUPY BADAWCZEJ

W ZALEŻNOŚCI OD CELU BADANIA, NALEŻY OKREŚLIĆ:

## KTO MA BYĆ BADANY ?

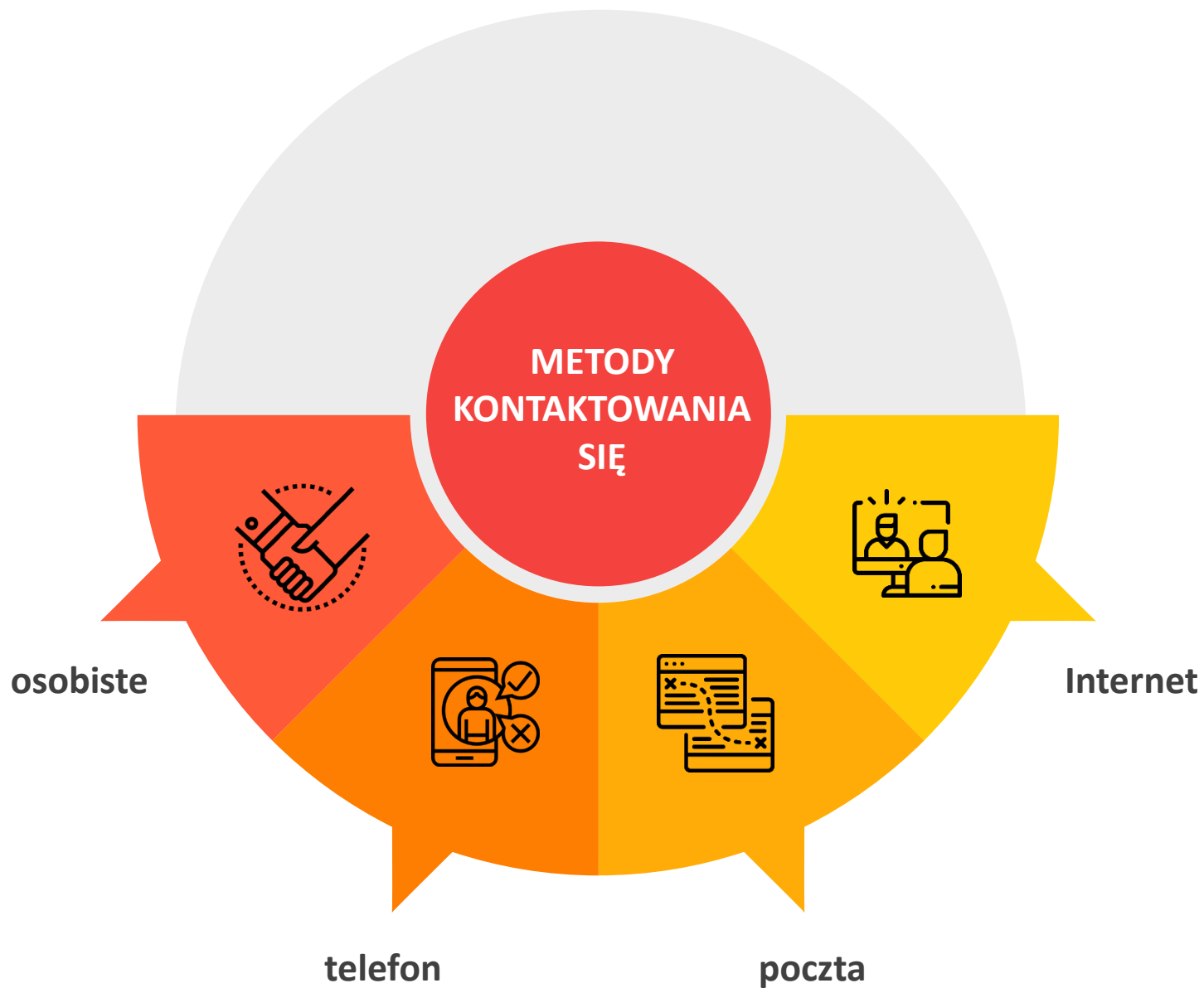
- ➡ pracodawcy w zakładach gastronomicznych lub hotelarskich?
- ➡ pracownicy w zakładach gastronomicznych lub hotelarskich?
- ➡ nauczyciele szkół gastronomicznych i hotelarskich?
- ➡ inne osoby?

## ILE OSÓB MA WZIĄĆ UDZIAŁ W BADANIU?

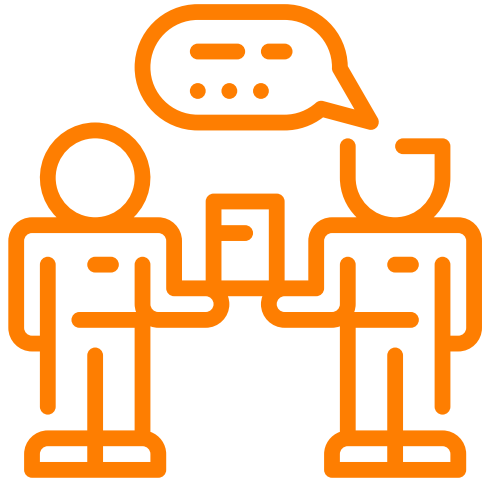
- 50?
- 100?
- 200?
- ...?

Następnie wybierane są osoby w sposób celowy lub losowy i ustalana wielkość grupy badawczej.

# KONTAKT Z GRUPĄ BADAWCZĄ



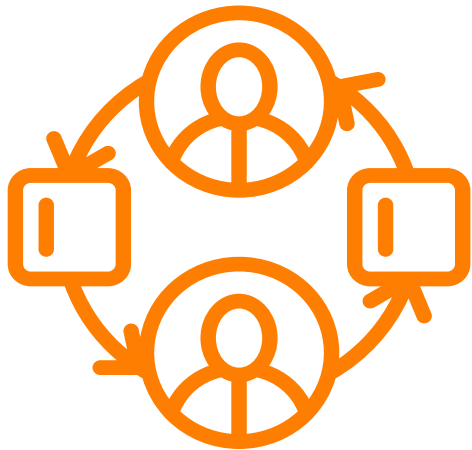
## KONTAKT Z GRUPĄ BADAWCZĄ



NAJLEPSZĄ METODĄ JEST KONTAKT  
OSOBISTY, PONIEWAŻ ZAPEWNIĄ UZYSKANIE  
DOKŁADNYCH I WIARYGODNYCH  
ODPOWIEDZI.



## KONTAKT Z GRUPĄ BADAWCZĄ



KAŻDA FORMA KONTAKTU WYMAGA OD TRENERA  
NALEŻYTEGO PRZYGOTOWANIA. MUSI ON WZBUDZAĆ  
ZAUFANIE I ZBIERAĆ INFORMACJE, KTÓRE POMOGĄ  
W OKREŚLENIU RZECZYWISTYCH POTRZEB  
ODBIORCÓW W ZAKRESIE DOSKONALENIA.

# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI

## W FORMIE USTNEJ

wywiady

.....

rozmowy  
z pracodawcami  
i pracownikami

## W FORMIE PISEMNEJ

ankiety

.....

testy

## W FORMIE OBSERWACJI

obserwacja  
stanowiskowa



# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI



DOBÓR FORMY KONTAKTU I SPOSOBU ZBIERANIA INFORMACJI MOŻE BYĆ ZMIENNY, WYMAGA WIĘC OD TRENERA ELASTYCZNOŚCI.

## ZBIERANIE INFORMACJI

**JEDNYM Z NAJWAŻNIEJSZYCH CZYNNIKÓW WPŁYWAJĄCYCH NA UZYSKANIE RZETELNYCH INFORMACJI ZWROTNYCH JEST SPOSÓB SFORMUŁOWANIA PYTAŃ.**

**Mogą one być:**

- ➡ **OTWARTE** – niesugerujące odpowiedzi,
- ➡ **ZAMKNIĘTE** – zawierające odpowiedzi do wyboru,
- ➡ **PÓŁOTWARTE** – w których występują obie wymienione formy.

# NARZĘDZIA DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH



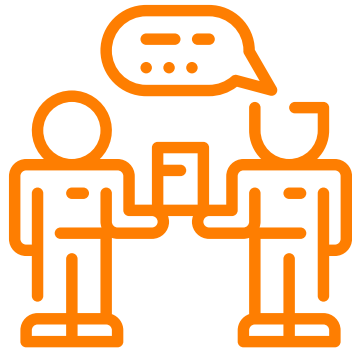
## ROZMOWY I WYWIADY

POWINNY MIEĆ KONKRETNY CHARAKTER, ALE OSOBY UDZIELAJĄCE ODPOWIEDZI POWINNY DYSPONOWAĆ ODPOWIEDNIM CZASEM DO NAMYSŁU I EWENTUALNE UZUPEŁNIENIA WŁASNYCH WYPOWIEDZI.

TYLKO WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA TRENERA Z BADANYMI OSOBAMI, NP. PRACOWNIKAMI ZAKŁADÓW GASTRONOMICZNYCH MOŻE DAĆ POZYTYWNE REZULTATY.

# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI

**PYTANIA ZADAWANE W WYWIADACH POWINNY BYĆ ZAWSZE OTWARTE I MOGĄ DOTYCZYĆ:**



**ROZMOWY I WYWIADY**

- ➞ zachowań, działań i doświadczeń respondenta związanych z rozwojem zawodowym swoim i innych pracowników,
- ➞ opinii i wartości badanego na temat przygotowania zawodowego,
- ➞ emocjonalnych reakcji w codziennych sytuacjach,
- ➞ wrażeń związanych z doznaniem zmysłowymi,
- ➞ wiedzy na temat potrzeb szkoleniowych, ich posiadania lub braku,
- ➞ metryczki respondenta.

# NARZĘDZIA DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH



## ANKIETY

NALEŻĄ DO WYGODNEJ I SZEROKO  
PRZYJĘTEJ FORMY POZYSKIWANIA  
INFORMACJI

kwestionariusze składają się  
z **3** części:

- ➡ WSTĘPNEJ  
(wprowadzającej)
- ➡ ZASADNICZEJ
- ➡ KOŃCOWEJ

# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI

## 1 CZĘŚĆ WSTĘPNA/ WPROWADZAJĄCA, ZAWIERA:



**ANKIETY**

- ➞ informacje o instytucji przeprowadzającej badania,
- ➞ cele badania,
- ➞ instrukcje udzielania odpowiedzi,
- ➞ informacje o tym, jak ważne są szczerze przemyślane odpowiedzi,
- ➞ podziękowania dla respondentów za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.



### DOKUMENTY WZORCOWE

karta nr 1 – część wstępna kwestionariusza  
karty nr 4 i 5 – przykładowe ankiety



# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI

## 2 CZĘŚĆ ZASADNICZA

W części zasadniczej znajdują się pytania skierowane do respondenta.



**ANKIETY**

Mogą to być:

- ➡ różne rodzaje pytań otwartych,
- ➡ różne rodzaje pytań zamkniętych,

Odpowiedzi mogą być udzielane ustnie lub pisemnie.



DOKUMENTY WZORCOWE

karta nr 2 – pytania otwarte / karta nr 3 – pytania zamknięte  
karty nr 4 i 5 – przykładowe ankiety

# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI

## 2 CZĘŚĆ ZASADNICZA



**ANKIETY**

W kwestionariuszach mogą także występować pytania o szczególnych funkcjach:

- ➡ FILTRUJĄCE – czyli selekcyjne (odsiewające),
- ➡ KONTROLNE – czyli takie, które były już raz zadane, ale w innej formie. Potwierdzają wiarygodność respondenta.

# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI

## 3 CZĘŚĆ KOŃCOWA

Część końcowa kwestionariusza zawiera pytania dotyczące cech respondenta.



**ANKIETY**

Mogą one dotyczyć:

- ➡ płci,
- ➡ wykształcenia,
- ➡ stażu pracy,
- ➡ rodzaju wykonywanej pracy i inne.



DOKUMENTY WZORCOWE  
karty nr 4 i 5 –przykładowe ankiety

# NARZĘDZIA DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH

## CECHY

KWESTIONARIUSZ  
ANKIETY



możliwie  
krótki  
materiał

mniej  
pytań  
półotwartych

jednoznaczne  
odpowiedzi  
na pytania

więcej  
pytań  
zamkniętych

poprawnie  
sformułowane  
pytania

przejrzysta  
struktura  
ankiety

Skonstruowanie kwestionariusza ankiety nie jest łatwym zadaniem. Warto mieć w głowie podstawowe zasady jego konstruowania.

# NARZĘDZIA DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH

## CECHY

### KWESTIONARIUSZ ANKIETY



CZYNNIKI, KTÓRE WPŁYWAJĄ NA UDZIELONE ODPOWIEDZI W ANKIECIE  
ZWIĄZANE Z FORMĄ BADANIA:



# NARZĘDZIA DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH

## CECHY

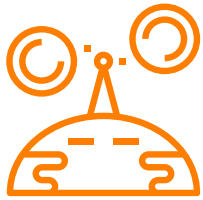
### KWESTIONARIUSZ ANKIETY



### TRENER MOŻE ZMINIMALIZOWAĆ WPŁYW TYCH CZYNNIKÓW NA RESPONDENTÓW POPRZEZ:

- ➞ zachowanie tej samej formy i warunków badania dla wszystkich,
- ➞ zachowanie zdrowego dystansu wobec nich,
- ➞ zapewnienie optymalnych, komfortowych warunków przeprowadzenia ankiety.

# NARZĘDZIA DIAGNOZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH



## OBSERWACJA STANOWISKA

WYMAGA OBECNOŚCI OSOBY ZBIERAJĄCEJ  
INFORMACJE W POBLIŻU STANOWISKA PRACY.

- ➞ jest czasochłonna,
- ➞ nie wszystkie działania można zauważyć,
- ➞ z powodu konieczności przestrzegania zasad BHP nie zawsze jest możliwa,
- ➞ może przeszkadzać pracownikowi,
- ➞ wymaga dobrej pamięci obserwatora, filmowania lub sporządzania notatek.

## CO ZROBIĆ DALEJ Z ZEBRANYM MATERIAŁEM?

- ➡ Po zebraniu materiału należy przeprowadzić jego dokładną analizę.
- ➡ Dużą ostrożność należy zachować przy uogólnianiu i wyciąganiu wniosków.
- ➡ Najłatwiej jest opracowywać materiał z kwestionariuszy.





## ANALIZA DANYCH MOŻE DOTYCZYĆ:

- ➔ grup docelowych (pracodawców/pracowników),
- ➔ tematów szkoleń proponowanych  
w wywiadzie/rozmowie/ankiecie/obserwacji,
- ➔ długości i obszerności kursów,
- ➔ liczby zainteresowanych,
- ➔ wiedzy i umiejętności wyjściowych zainteresowanych,
- ➔ terminów.

## MOŻE MIEĆ CHARAKTER

### STATYSTYCZNY

- są to analizy ilościowa i jakościowa
- opierają się na podliczaniu i porównywaniu wyników, ewentualnie przygotowaniu wykresów

### PRAKTYCZNY

- polega na wyciąganiu wniosków w kierunku koniecznych działań szkoleniowych w przyszłych projektach



## WNIOSKI Z ANALIZY MOGĄ DOTYCZYĆ:

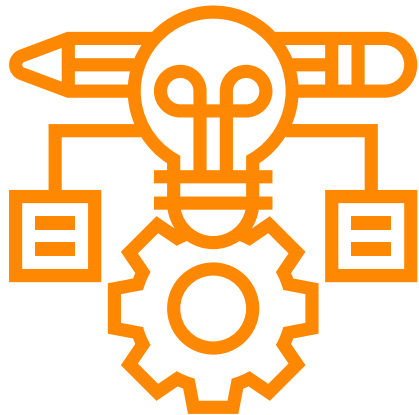
- ➔ zapotrzebowania na proponowane tematy szkoleń,
- ➔ długości i obszerności kursów,
- ➔ form zajęć,
- ➔ potrzebnych warunków, wyposażenia i materiałów,
- ➔ wysokości kosztów,
- ➔ rodzaju uczestników,
- ➔ liczby i wielkości grup,
- ➔ kadry prowadzącej.



## RAPORT

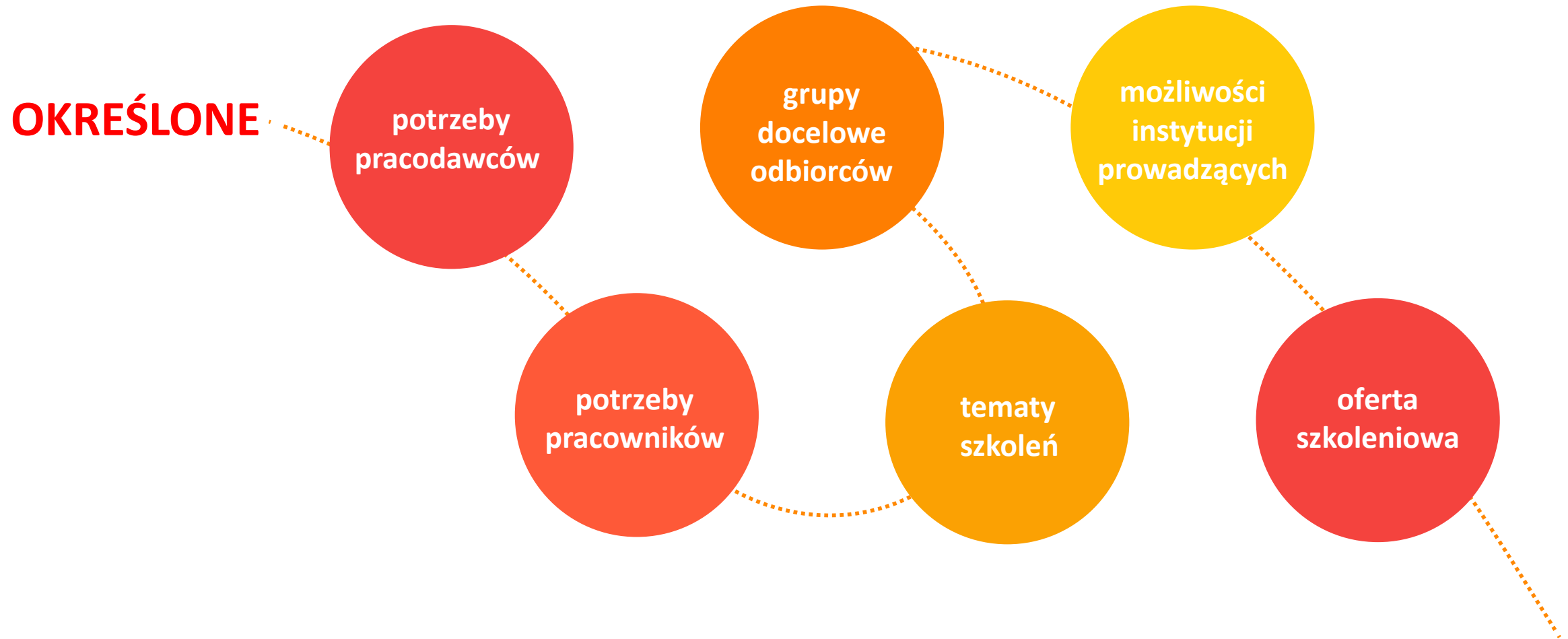
Wyniki badań powinny zostać zebrane w odpowiednio opracowanym pisemnym raporcie, stanowiącym punkt wyjścia do stworzenia oferty szkoleń.

# NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO ZBIERANIA INFORMACJI



ŚWIADOMOŚĆ, JAK WIELE TRUDNOŚCI POWODUJE  
PODJĘCIE DECYZJI ORAZ JAK WIELE ZALEŻY  
OD WŁAŚCIWYCH INFORMACJI MOŻE POMÓC  
SW ODPOWIEDNIM PRZYGOTOWANIU BADANIA,  
KTÓREGO CELEM JEST IDENTYFIKACJA POTRZEB  
ŚRODOWISKA W ZAKRESIE DOSKONALENIA.

# EFEKT KOŃCOWY DIAGNOZY POTRZEB





**TRENER  
KADR**  
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**PRZEJDŹ DO KOLEJNYCH  
MATERIAŁÓW MODUŁU**

