

Podział obowiązków i sposób organizacji stażu diady pracowników na stanowisku....

*Specjalista ds. obsługi sklepu internetowego*

### 1. Potencjalne problemy stażysty i sposoby ich rozwiązania.

Ważnym jest aby reagując na niezrozumiałe albo niepożądane zachowania stażysty, nie przechodzić od razu do ich oceny, czy wyciągania konsekwencji. Należy wcześniej upewnić się, że pracownik we właściwy sposób rozumie wydawane mu polecenia, poznać przyczynę danego zachowania, jego związek z barierami niezależnymi od woli stażysty, wreszcie zastanowić się, czy niepożądane zachowania pracownika można wyeliminować lub złagodzić poprzez wprowadzenie racjonalnych dostosowań. W powyższej analizie pomóc może rozpisanie problemów i rozwiązań w tabeli według poniższego wzoru.

Problem/niepożądane zachowanie.	Główne przyczyny problemu.	Źródło problemu.	Rozwiązania problemu.	Możliwe racjonalne usprawnienia. (np. przeorganizowanie przestrzeni biura, zmiana organizacji pracy).
Problem z odczytywaniem etykiet Na produktach	Mały druk	Słaby wzrok Brak znajomości języka angielskiego	Korzystanie z urządzeń powiększających druk/lupa/	Etykiety zostaną przetłumaczone wspólnie przez inną osobę
Błędne wprowadzanie opisu produktu	Brak doświadczenia	Zła koordynacja ruchowo wzrokowa	Zdobycie umiejętności cierpliwości i wytrwałości samokontroli	Kontrola działań
Brak praktyki pracy w zespole	Brak doświadczenia i predyspozycji osobistych	Brak kompetencji współpracy w grupie	Współpraca w zespole, w diadzie.	Systematyczna nauka pracy w zespole wraz z koordynacją i kontrolą działań
Umiejętność planowania i organizacji pracy własnej	Brak doświadczenia i umiejętności	Brak kompetencji organizacji pracy własnej	Delegowanie zadań	Szkolenie Coaching
Brak podstawowej umiejętności obsługi programów graficznych	Nieznajomość programów graficznych	Ograniczenia wynikające z niepełnosprawności	Zdobycie doświadczenia w pracy	Kurs nauki programów graficznych

Brak kreatywnego myślenia, decyzyjności samodzielności i „rzetelnego feedback-u”	Brak doświadczenia i predyspozycji osobistych	Brak samodzielności działań ukierunkowanych na ukończenie zadania	Systematyczna i praktyczna nauka znajomości procedur i ich zastosowania	Szkolenia Coaching Praktyka
Brak kompetencji identyfikacji z firmą i rzetelności i komunikatywności	Brak doświadczenia i predyspozycji osobistych i zawodowych	Brak doświadczenia i nieokreślone predyspozycje osobiste	Zdobycie doświadczenia podczas wykonywania obowiązków zawodowych.	Praktyka zawodowa Szkolenie Coaching

## 2. Samodzielność stażysty w wykonywaniu zadań zawodowych oraz zaspakajaniu własnych potrzeb w miejscu pracy.

Aby skatalogować informacje dotyczące możliwości samodzielnego wykonywania danych czynności przez stażystę, ewentualnie wsparcia koniecznego do ich wykonania, warto określić skalę punktową odnoszącą się do stopnia samodzielności ON w ich wykonywaniu. Wspomniana skala może wyglądać następująco:

- 1- Czynność wykonywana całkowicie samodzielnie bez względu na okoliczności
- 2- Czynność wykonywana samodzielnie w sprzyjających okolicznościach (np. lepszej kondycji psychofizycznej danego dnia), natomiast w okolicznościach niesprzyjających (np. silny stres powodujący zaburzenia zachowania lub wzmożone napięcie mięśniowe), pracownik potrzebuje wsparcia. Trzeba pamiętać, że mogą zdarzyć się sytuacje, w których czynność wykonywana całkowicie samodzielnie w sprzyjających okolicznościach, może stać się dla pracownika całkowicie niewykonalna. Tak może zdarzyć się choćby, gdy niepełnosprawny ruchowo pracownik nie jest w stanie przejść po śliskiej podłodze lub też nie może dotrzeć do pracy z powodu śliskich nawierzchni zimą, czy jesienią (śnieg, lód, deszcz).
- 3- Czynność, którą pracownik może wykonać z odpowiednim wsparciem w każdych okolicznościach – np. pracownik potrafi zlokalizować potrzebne mu dokumenty w szafie, ale nie jest w stanie samodzielnie przenieść ich na własne biurko. Dokumenty przyniesione przez współpracownika, pracownik może samodzielnie wpiąć do segregatora.
- 4- Czynność, której pracownik nie jest w stanie wykonać w żadnych okolicznościach, nawet ze wsparciem bądź też może tylko instruować lub nadzorować wykonanie czynności, którą w jego imieniu lub na jego rzecz wykonuje współpracownik. Sytuacja dotyczy np. braku możliwości prowadzenia samochodu przez osoby przyjmujące leki psychotropowe lub osoby, które nie mogą posiadać uprawnień do kierowania pojazdami z uwagi na poważne

- 5- uszkodzenia narządu ruchu i/lub wzroku. Podobnie, pracownik z poważnym ograniczeniem sprawności rąk nie może ręcznie wypisywać dokumentów, lecz jest w stanie dyktować współpracownikowi, który to czyni.

Po określeniu możliwości samodzielnego wykonania czynności przez stażystę w powyższej skali, zalecamy wypełnienie poniższej tabeli:

Nazwa czynności lub grupy czynności.	Poziom samodzielności pracownika w wykonywaniu czynności w skali 1-4.	Okoliczności lub sytuacje wpływające na zmienność poziomu samodzielności pracownika w wykonywaniu czynności.	Zakres wsparcia pożądanego od współpracownika w diadzie oraz pożądanego racjonalnego usprawnienia.
Decyzyjność	2	Brak doświadczenia	Współpraca i komunikatywność oraz przestrzeganie procedur
Umiejętności IT	4	Brak określonych umiejętności	Współpraca i komunikatywność oraz przestrzeganie procedur

### 3. Zakres i podział obowiązków w obrębie diady.

Analiza zakresu obowiązków przynależnych stanowisku pracy, na którym zostaje zatrudniona diada ON i podział obowiązków pomiędzy tworzące diadę może w praktyce zostać zorganizowany w sposób następujący:

1. Przy stole spotykają się: stażyści tworzący diadę, ich przełożony na stanowisku pracy oraz opiekun stażu, opcjonalnie także mentor.
2. Opiekun stażu lub przełożony odczytuje po kolei treść poszczególnych obowiązków wymienionych w zakresie. Po odczytaniu każdego z nich opiekun stażu upewnia się, czy stażyści właściwie rozumieją sens i zakres danego obowiązku. Następnie stażyści

- autodiagnostują stopień swoich kompetencji w zakresie wykonania danej czynności oraz deklarują (lub nie) gotowość wykonywania danej czynności na stanowisku pracy.
3. Jeśli autodiagnoza lub deklaracje stażystów nie odpowiadają wiedzy opiekuna stażu dotyczącej kompetencji osób tworzących diadę, opiekun zadaje dodatkowe pytania lub prowadzi ze stażystami dyskusję prowadzącą do wyjaśnienia danych rozbieżności.
  4. Na podstawie listy obowiązków przyporządkowanych danemu członkowi diady, w toku dyskusji uczestnicy spotkania ustalają tygodniowy plan pracy diady rozpisany na konkretne godziny pracy. W razie potrzeby ustalane są także dzienne plany pracy stażystów.

W sformułowaniu dziennego planu pracy stażysty pomóc może wypełnienie poniższej tabeli.

Lp.	Nazwa zadania	Czas wykonania zadania (od... do...)	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej	Uwagi
1.	Przetłumaczenie etykiety produktu	śr 1 godz.	Bartosz	Indywidualne wykonywanie zadania
2.	Sporządzenie opisu produktu	śr 1 godz.	Bartosz Kałużyński	Indywidualne wykonywanie zadania
3.	Przyjmowanie fotografii produktu	śr 1 godz.	Marek	Indywidualne wykonywanie zadania
4.	Identyfikacja i obróbka graficzna zdjęci oraz nanoszenie napisu wodnego na logo	1 godz.	Marek	Indywidualne wykonywanie zadania
5.	Sprawdzenie i kontrola ceny produktu „ u konkurencji”	1 godz.	Bartosz	Indywidualne wykonywanie zadania

6.	Sporządzanie dodatkowych grafik dla produktu przed umieszczeniem go na stronie	1-2 godz.	Marek	Indywidualne wykonywanie zadania
7.	Opisywanie produktu w blogu	1-2 godz.	Bartosz	Indywidualne wykonywanie zadania
8.	Obsługa klientów sklepu internetowego / zapytania , zamówienia /	1-2 godz.	Bartosz	Indywidualne wykonywanie zadania
9.	Przesyłanie przygotowanego materiału do informatyka	1 godz.	Bartosz	Indywidualne wykonywanie zadania wraz z oczekiwaniem na feedback
8.	Przesyłanie informacji o umieszczeniu na stronie sklepu produktu	1 godz.	Marek	Indywidualne wykonywanie zadania wraz z oczekiwaniem na feedback

#### 4. Kompetencje a zadania

W pierwszej kolumnie wypisz kompetencje określonej osoby, a następnie przyporządkuj je do zadań na określonym stanowisku pracy.

**Stażysta A: Stanowisko: Informatyk**

KOMPETENCJE	ZADANIA
<p>Orientacja na firmę i identyfikacja z firmą oraz dążenie do rezultatów</p> <p>Orientacja na klienta</p> <p>Umiejętności IT</p> <p>Praca zespołowa , komunikatywność i nawiązywanie relacji</p> <p>Procedury znajomość i zastosowanie , samodzielność i rzetelność, dokładność</p>	<p>Posługiwanie się sprzętem komputerowym .Obsługa strony internetowej sklepu na programie wordpress</p> <p>Pozytywne nastawienie do klientów oraz ich potrzeb</p> <p>Obsługa programów graficznych</p> <p>Obróbka otrzymywanych zdjęć produktów oraz zabezpieczanie produktu poprzez umieszczanie znaku .</p> <p>Zamieszczanie produktu na stronie internetowej</p>

Stażysta B:Kałużyński Stanowisko : Specjalista ds. obsługi sklepu internetowego

KOMPETENCJE	ZADANIA
Orientacja na firmę i identyfikacja z firmą oraz dążenie do rezultatów	Podejmowanie działań ukierunkowanych na znajomość firmy i produktów oraz pozytywne nastawienie do pracy.
Znajomość języka angielskiego w stopni podstawowym w piśmie, komunikatywność	Identyfikacja produktu oraz jasne i precyzyjne porozumiewanie się.
Samodzielność i rzetelność oraz praca w zespole i budowanie i zawiązywanie relacji	Sporządzanie opisu produktu w tym identyfikacja etykiety oraz sprawdzenie składu produktu.
Procedury znajomość i zastosowanie oraz samodzielność i rzetelność	Przesyłanie sporządzonych opisów do dalszej obróbki przed umieszczeniem na stronie sklepu
Orientacja na klienta	Obsługa klientów sklepu internetowego

### 1. Stopniowanie trudności zadań

W poniższej tabelce w pierwszej kolumnie wpisz zadanie o niskim stopniu skomplikowania (z którym stażysta radzi sobie bez problemu), następnie (w drugiej kolumnie) dodaj do niego element, który stanowić będzie dodatkowe skomplikowanie np. A + B. Następnie sukcesywnie (kiedy zaobserwujesz, że stażysta wykonuje zadanie prawidłowo) dodawaj dodatkowy element skomplikowania. W pierwszym wierszu wpisz dni, w których dokonujesz zmian w zadaniach. W ten sposób zaobserwujesz szybkość wdrażania się stażystów w obowiązki oraz ich realny rozwój.

1 DZIEŃ	2 DZIEŃ	3 DZIEŃ
ZADANIE A	ZADANIE A + B	ZADANIE A + B + C
Odczytywanie etykiety produktu i tłumaczenie .	Odczytywanie etykiety produktu i tłumaczenie etykiety i sporządzanie opisu produktu , przesyłanie opracowywanego materiału do partnera w diadzie	Odczytywanie etykiety produktu, tłumaczenie etykiety i sporządzanie opisu produktu , przesyłanie do kolegi z diady sporządzonego materiału i kontrola umieszczonego opisu produktu na stronie internetowej sklepu . Obsługa klientów sklepu internetowego