

STUDIUM PRZYPADKU

Opis sytuacji

Michał jest nowym stażystą w sieci sklepów ze sprzętem elektronicznym. Do jego obowiązków będzie należało obsługa infolinii oraz zdalna pomoc dla użytkowników. Ukończył Technikum Informatyczne, ma dobre przygotowanie zawodowe jednak to jest jego pierwsza praca związana z obsługą klientów. Jest ambitny, chciałby wykonywać swoją pracę jak najlepiej jednak nie zawsze potrafi samodzielnie udzielić wszystkich informacji czy rozwiązać problemy, z którymi ma do czynienia. Jest tym bardzo zestresowany, szczególnie jeśli musi prosić o pomoc swoich kolegów. Nie chce popełniać błędów, wie że jego praca jest oceniana, chciałby po stażu zostać na stałe w firmie, zależy mu na dobrej opinii.

Opiekunem stażu został pan Zbyszek, pracownik z kilkunastoletnią praktyką na tym stanowisku. Ma pełnić rolę mentora i wprowadzić młodszego kolegę w jego pracę. Kierownik działu HR poprosił go o przygotowanie programu szkolenia dla Michała, obejmującego różne formy doskonalenia zawodowego zarówno pod względem praktycznym jak i teoretycznym.

Jest to szczególnie ważne ponieważ firma chce rozpocząć stałą współpracę ze szkołami informatycznymi i przyjmować na praktyki i staże absolwentów. Zostaną przeznaczone środki na wdrożenie tego programu, co będzie też bardzo dobrą promocją firmy na rynku pracy i możliwością pozyskania kandydatów z dużym potencjałem rozwojowym. Na najbliższym spotkaniu pan Zbyszek ma przedstawić swoją propozycję programu szkoleniowego dla stażystów. Aby dobrze przygotować się do wystąpienia postanowił przeprowadzić rozmowę ze stażystą, na temat jego potrzeb i oczekiwań względem stażu.

Instrukcja:

Część 1.

1. Uczestnicy w parach odgrywają scenkę rozmowy pomiędzy opiekunką stażu panem Zbyszkiem a stażystą Michałem.
2. Następnie na forum grupy omawiany jest przebieg symulacji oraz wzajemne ustalenia.

Część 2.

3. Uczestnicy w parach wspólnie przygotowują propozycję programu szkoleniowego dla stażystów.
4. Następnie na forum grupy przedstawiają swoją propozycję w formie prezentacji.
5. Dyskusja grupowa i podsumowanie z wykorzystaniem kart pracy.

Moduł 2.

„Techniki przekazywania wiedzy praktycznej z elementami mentoringu”

Projekt „Europejska jakość staży zawodowych”
Mazowiecka Grupa Szkoleniowa – Doradcza S.C.