

# **Doradcy zawodowi/praktykanci zaangażowani w programy praktyk zawodowych**

---

## **Pilotażowy program działań praktycznych.**

### **Poradnik dydaktyczny dla trenerów pracujących w firmach.**



**M.A.S.T.E.R.S. - Make Apprenticeship attractive in European SMEs**

Rezultat nr 5

Projekt Erasmus+ o numerze 2019 1-RO01-KA202-063055

## Nota metodologiczna

*Umowa o praktykę jest uważana za preferowany kanał dostępu do rynku pracy jako narzędzie mające na celu szkolenie i zatrudnianie młodych ludzi.*

Niniejszy przewodnik jest wynikiem działań badawczo-interwencyjnych przeprowadzonych w ramach projektu Erasmus MASTERS, finansowanego przez Komisję Europejską. W szczególności, w IO5 przeprowadzono warsztaty na poziomie krajowym w krajach partnerskich projektu w celu pilotowania i testowania metodologii szkoleń dla osób pracujących jako konsultanci pracy i doradcy ścieżek praktyk w MŚP.

W ramach projektu wdrożono i sfinalizowano program działania dotyczący realizacji pilotażowego testowania platformy szkoleniowej [MOOC](#) - Opracowanie programu nauczania dla doradców zawodowych/praktykantów (sektor publiczny i prywatny) zaangażowanych w programy praktyk zawodowych.

Testowanie pilotażowe obejmowało:

- 30 doradców zawodowych/praktyków/operatorów rynku pracy z sektora publicznego lub prywatnego (8/9 operatorów dla każdego kraju partnerskiego);
- 10 praktykantów i osób poszukujących pracy z każdego kraju;
- 8 opiekunów wewnątrzzakładowych z każdego kraju, wybranych spośród tych, którzy uczestniczyli w pilotażu IO2 - Opracowanie programu nauczania dla opiekunów wewnątrzzakładowych (MŚP) zaangażowanych w programy praktyk;

### Etap 1 Dostosowanie umiejętności

Faza ta została podzielona na 3 sesje. Pierwsza i druga sesja koncentrowała się na prezentacji kursu i związanych z nim narzędzi (Resource Pack/Toolkit).

Przed każdą sesją uczestnicy przeprowadzali test samooceny swojej wiedzy i umiejętności.

1. I sesja - warsztat skupiony na prezentacji modułu I i II (koncepcja projektu; organizacja kursu i jego działania; korzyści związane z przyjęciem metodologii Masters).
2. II sesja - warsztat skoncentrowany na module III i IV (koncepcja projektu; organizacja kursu i ich działania; korzyści związane z przyjęciem metodologii Masters).
3. III sesja - skoncentrowana na ewaluacji kursu w celu podkreślenia ewentualnych działań doskonalących. Trzecia sesja będzie składać się z sesji burzy mózgów, prowadzonej przez osobę referencyjną z organizacji partnerskiej. Każda burza mózgów prowadzi do opracowania analizy SWOT dla każdego modułu, napisanej przez każdego uczestnika oraz jednej ogólnej analizy SWOT dotyczącej całego szkolenia (synteza różnych pomysłów wyłonionych z różnych modułów), sporządzonej przez facylitatora na koniec wydarzenia.



Rysunek 1 Zestawione wyniki analiz SWOT przeprowadzonych podczas warsztatów MASTERS z doradcami zawodowymi.

## Faza 2 - Testowanie

Podczas drugiego etapu jeden/dwóch uczestników wybranych spośród tych, którzy uczestniczyli w pierwszym etapie, prowadziło grupę roboczą w obecności lub online z 10 praktykantami i/lub osobami poszukującymi pracy. Celem grupy roboczej było umożliwienie trenerowi zastosowania w praktyce tego, czego nauczył się w Module 2 i wdrożenia niektórych działań zaproponowanych w Module.

## Faza 3 - Grupa robocza ds. sojuszu nauczania w miejscu pracy

Faza ta polegała na pracy grupy roboczej prowadzonej przez jednego/dwóch przeszkolonych doradców zawodowych z 8 opiekunami wewnętrznymi, którzy uczestniczyli w działaniach pilotażowych IO2. Celem grupy roboczej jest umożliwienie trenerowi zastosowania w praktyce tego, czego nauczył się w module 3 i wdrożenia niektórych działań sugerowanych w kursie. Zorganizowane zostaną również specjalne sesje w celu dokonania przeglądu modułu I i IV.

Pod koniec tej fazy wszyscy uczestnicy grup roboczych zostali poproszeni o udział w sesjach burzy mózgów, które następnie wykorzystano do zbadania poziomu zadowolenia uczestników, ich zaangażowania i zdobytej wiedzy. Po drugie, faza ta miała na celu ocenę poziomu nauki i zrozumienia przez uczestników zaproponowanych tematów i działań oraz zdolności do zastosowania ich we własnej działalności zawodowej.

We wstępie wyjaśniono, w jaki sposób niniejszy Przewodnik Samokształcenia uzupełnia i integruje inne produkty projektu.

# SPIS TREŚCI

<b>Nota metodologiczna</b> .....	<b>1</b>
<b>SPIS TREŚCI</b> .....	<b>3</b>
<b>Wstęp</b> .....	<b>5</b>
Struktura przewodnika .....	6
<b>Sekcja 1: Wprowadzenie i powitanie</b> .....	<b>9</b>
1.1 Zawartość.....	9
Wprowadzenie uczestników .....	9
Oczekiwania, motywacje i zasady .....	9
Przedstawienie celów i treści kursu.....	10
1.2 Arkusze robocze.....	11
Arkusze robocze 1.1 - Przedstaw się grupie.....	11
Arkusze robocze 1.2 - Po zakończeniu szkolenia oczekuję następujących wyników .....	12
<b>Sekcja 2: Funkcje doradcy zawodowego</b> .....	<b>13</b>
2.1 Zawartość.....	13
Powitanie ucznia .....	14
Projekt programu szkoleniowego w przedsiębiorstwie.....	15
Coaching i zarządzanie praktykantami.....	16
Zarządzanie relacjami z podmiotami spoza firmy .....	18
Ocena uczenia się .....	19
2.2 Arkusze robocze .....	20
Arkusze robocze 2.1 - Format paktu szkoleniowego (praktykant/doradca) .....	20
Arkusze robocze 2.2 - Formularz samooceny praktykanta .....	20
Arkusze robocze 2.3 - Rola doradcy w praktyce zawodowej .....	22
Arkusze robocze 2.4 - Nasza organizacja .....	24
<b>Sekcja 3: Projektowanie planu szkoleń w zakresie praktyk zawodowych</b> .....	<b>25</b>
3.1 Zawartość.....	25
3.2 Arkusze robocze.....	29
Arkusze robocze 3.1 - Format indywidualnego planu szkolenia.....	29
Arkusze robocze 3.2 - Arkusze zapisu umiejętności wstępnych praktykanta .....	29
Arkusze robocze 3.3 - Arkusze planowania działań.....	30
Karta pracy 3.4 - Analiza czynności zawodowych pod kątem umiejętności .....	31
4.1 Zawartość.....	33

4.2 Arkusze robocze .....	36
5.1 Zawartość .....	39
5.2 Arkusze robocze .....	44
Arkusze robocze 5.1 – Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej .....	44
Arkusze robocze 5.2 – Obserwuj rozmowę z doradcą .....	45
Arkusze robocze 5.3 – Ocena komunikacji .....	46
Arkusze robocze 5.5 – Uczenie się z refleksji na temat wdrożonych zachowań .....	47
Arkusze robocze 5.6 – Zarządzanie sprzeciwami .....	47
<b>Sekcja 6: Relacje z podmiotami zewnętrznymi .....</b>	<b>49</b>
6.1 Zawartość .....	49
Zainteresowane strony współpracujące ze szkoleniem praktykanta .....	49
Relacje z innymi w przedsiębiorstwie .....	50
Relacje ze szkołą/institucją szkoleniową .....	50
<b>Sekcja 7: Ocena szkolenia .....</b>	<b>52</b>
7.1 Zawartość .....	52
Aby ocenić, czego uczy się uczeń .....	52
Fazy oceny .....	53
Rejestracja szkolenia .....	55
Certyfikacja szkoleń .....	56
<b>7.2 Arkusze robocze .....</b>	<b>57</b>
Arkusze 7.1 – Formularz oceny umiejętności wstępnych .....	57
Arkusze 7.2 - Arkusze monitorowania rozwoju umiejętności praktykanta .....	57
Arkusze 7.3 – Skoroszyt .....	59
Arkusze 7.4 – Arkusze monitorowania .....	60
Arkusze 7.5 – Formularz rejestracyjny szkolenia .....	61
Arkusze 7.6 – Formularz poświadczenia kompetencji .....	62
<b>Arkusze informacyjne dla doradców zawodowych .....</b>	<b>64</b>
TABELA 1. WYWIAD .....	64
TABELA 2. KOMUNIKACJA .....	70
TABELA 3. OCENA .....	72
<b>DODATKI. KRAJOWE SPRAWOZDANIA Z PILOTAŻU .....</b>	<b>0</b>

## Wstęp

Poniższy dokument, w formie Przewodnika Samokształcenia, powinien stanowić zarówno wkład w projektowanie i realizację kursów szkoleniowych skierowanych do doradców zawodowych/profesjonalistów (towarzyszących [MASTERS MOOC](#)) jak i bardziej ogólnie, wsparcie w zarządzaniu procesem pośrednictwa pracy i szkolenia prowadzonym w sytuacji pracy. Proponowany jest również jako przewodnik po funkcji mentora biznesowego lub referenta biznesowego dla osób pełniących rolę doradcy biznesowego jako narzędzie towarzyszące w sprawowaniu roli mentora biznesowego.

Przewodnik ma w zamierzeniu stanowić propozycję do zaprojektowania interwencji szkoleniowej, której celem jest dostarczenie koncepcji, treści, metod i narzędzi do efektywnego sprawowania funkcji doradcy dla praktykantów w firmie, ale także wskazówek i referencji dla osób prowadzących usługi towarzyszące dla firm. Tym samym może stanowić wsparcie dla trenerów prowadzących kursy mentora biznesowego praktykantów. Zaproponowany model interwencji operacyjnej szkoleń elastycznych stanowi podstawę do wykorzystania jako pomoc umożliwiająca nabycie, także poprzez sugestie metodyczne, zasadniczych elementów niezbędnych do sprawowania funkcji doradcy w praktykach zawodowych: swoisty przewodnik po funkcjach doradcy zawodowego.

Oferuje zasób dostępny zarówno dla trenerów specjalistów pracujących w kontakcie z firmami, jak i dla nich samych, aby przekazać wiedzę i umiejętności oraz skutecznie poprowadzić program szkolenia praktykantów.

### *Grupy docelowe i użytkownicy tego przewodnika:*

Doradcy zawodowi/specjaliści ds. pracy	Trenerzy pracujący w obszarze praktyk zawodowych	Organizacje szkoleniowe I-VET świadczące usługi poradnictwa, doradztwa i wsparcia dla swoich uczniów
Firmy przyjmujące praktykantów	Agencje zatrudnienia	Firmy doradcze oferujące usługi szkoleniowe

Podjęliśmy próbę opisaną, w sposób zwięzły, ale wyczerpujący, całego procesu, który rozwija się od momentu wejścia praktykanta do firmy do końcowego etapu oceny umiejętności nabytych po szkoleniu i doświadczeniu zawodowym. Wyartykułowanie i obecność licznych narzędzi operacyjnych pozwala zarówno małym firmom, jak i doświadczonym operatorom wybrać i dopracować model, który może skupiać się tylko na niektórych aspektach lub być w stanie obsłużyć wszystkie fazy procesu szkolenia praktykanta.

Propozycja ta opiera się na elastycznym i wszechstronnym sposobie interwencji, który może być stale testowany i zmieniany. Zwiększenie tej elastyczności zakłada ze strony operatorów proces decyzyjny, który będzie uruchamiany od czasu do czasu, mający na celu identyfikację i wdrożenie najbardziej odpowiedniej i adekwatnej interwencji szkoleniowej, najlepiej odpowiadającej specyficznym cechom i potrzebom uczestników, a także problematycznym i krytycznym elementom kontekstu. Wybór tego, co i jak należy dostarczyć, będzie dokonywany w sposób zróżnicowany w zależności od rodzaju użytkowników, kontekstu oraz indywidualnych uwarunkowań zawodowych i zawodowych.

Po stronie operacyjnej, w celu opracowania Przewodnika, podjęto próbę zidentyfikowania umiejętności, które należy nabyć w celu wykonywania zawodu doradcy zawodowego, a następnie podzielono je na kilka istotnych makroobszarów, które stały się podstawą do opracowania elastycznego systemu modułowego, na podstawie którego można ułożyć ścieżki szkoleniowe funkcjonalne w stosunku do potrzeb i zapotrzebowania użytkowników.

Proces szkolenia polega na przeprowadzeniu serii krótkich, identyfikowalnych pod względem treści i celów seansów, przeznaczonych dla grup użytkowników o jednorodnych potrzebach szkoleniowo-informacyjnych w poszczególnych obszarach tematycznych związanych z rolą doradcy, co poprzez ciągłe dostosowywanie może ułatwić skuteczną kalibrację interwencji.

Kurs ma na celu ułatwienie operatorowi procesu wyboru tematów, które mają zostać uwzględnione w celu osiągnięcia celów zawodowych i szkoleniowych w odniesieniu do indywidualnych i specyficznych sytuacji, z którymi stykają się kursanci na poszczególnych etapach lub w sytuacjach krytycznych, w celu ich rozwiązania i przezwyciężenia. Zakłada to analizę i identyfikację zmiennych, które charakteryzują konkretne sytuacje, w celu określenia aspektów, w które należy się zagłębić.

Wybór przez trenera sekcji, które mają być przeprowadzone, lub poszczególnych treści każdej sekcji dotyczy zarówno wymiaru bardziej ogólnego, ściśle związanego z rzeczywistością biznesową, jak i specyficznego, czyli "sytuacji szkoleniowej" zależnej od jednostki i samej grupy (kondycja zawodowa, dziedzictwo doświadczeń, potrzeby, zapotrzebowanie). Samo urządzenie jest więc rodzajem mapy, po której porusza się trener, który samodzielnie odnajduje powiązania, wskazówki i konkretne tematy, które należy poruszyć, ująć i pogłębić.

## Struktura przewodnika

Przewodnik podzielony jest na 2 części:

**Część I**, skupiająca się na działaniach operacyjnych, podzielona jest na 7 Sekcji, z których każda rozwija zadania i umiejętności, jakie musi posiadać mentor biznesowy, aby skutecznie pełnić swoją rolę.

Każda sekcja została zaprojektowana z perspektywy interwencji, która jest elastyczna. Każda Sekcja jest zaprojektowana w perspektywie zorientowanej na działanie, która jest dostosowana do kontekstu krajowego i firmowego. Każda Sekcja jest podzielona na: a) Treść, krótkie sekcje dyskursywne, które dostarczają prostych informacji dotyczących treści każdej Sekcji, wskazówek i wyjaśnień podstawowych pojęć, które mają być wykorzystane jako materiał do przeprowadzenia szkolenia; b) Cele, które jasno określają i precyzują umiejętności i kompetencje, które uczestnicy będą musieli osiągnąć poprzez przyswojenie konkretnych treści, których dotyczą; c) Narzędzia - indywidualne ponumerowane arkusze, nadające się do indywidualnego wykorzystania, które zawierają prezentację metody i wszelkie notatki do dyskusji przydatne do opracowania doświadczenia.

7 Sekcji/rozdziałów to:

1. **Wprowadzenie i powitanie:** które ma na celu aktywizację i pobudzenie do aktywnego uczestnictwa, rozpoczęcie szkolenia poprzez pozytywne środowisko pracy, zachęcenie do socjalizacji oraz wzmocnienie motywacji uczestników szkolenia.
2. **Funkcje:** opisuje zestaw umiejętności (przekrojowe, specyficzne, techniczno-zawodowe), które doradca będzie musiał posiadać oraz zadania, które będzie musiał wykonać, aby skutecznie pełnić swoją rolę.
3. **Planowanie:** dostarcza niezbędnych elementów do planowania i konstruowania planu szkolenia wewnątrzzakładowego praktykanta.
4. **Zarządzanie procesem szkolenia:** koncentruje się na roli doradcy jako nauczyciela i gwaranta uczenia się, aby ułatwić młodemu człowiekowi uczenie się i socjalizację do zadań w całym procesie praktyki.
5. **Akompaniament:** ma na celu dostarczenie umiejętności interpersonalnych niezbędnych do efektywnego pełnienia roli mentora biznesowego.
6. **Relacja doradcy i kontekst:** poświęcona relacji pomiędzy doradcą biznesowym a innymi stronami zaangażowanymi w poszczególne etapy ścieżki kształcenia praktykanta.
7. **Ocena:** opisuje momenty oceny ścieżki szkoleniowej praktykanta (wstępna, w trakcie i końcowa).

**Sekcja II** zawiera Pogłębione Arkusze Faktyczne dla Doradcy Zawodowego, które podejmują i analizują bardziej szczegółowo niektóre tematy poruszone już w poprzedniej sekcji,



przedstawione prostym i jasnym językiem. Faktyczne Arkusze skoncentrowane na obszarach tematycznych, przedstawione są jako wsparcie, z którego można skorzystać, aby skuteczniej radzić sobie z problemami, które pojawiają się u doradcy w trakcie wykonywania obowiązków, zwiększając jego wiedzę na dany temat. Struktura "tabelaryczna" pozwala na łatwiejsze przeglądanie, umożliwiając doradcy szybki powrót do konkretnych aspektów, którymi może być szczególnie zainteresowany w danych momentach swojej pracy. Zastosowanie takiego podejścia pozwala uczestnikom zorientować się i skoncentrować działania szkoleniowe na konkretnych potrzebach zawodowych i dostosować treść szkolenia do kontekstu biznesowego, a nie odwrotnie.

**Załącznik do Przewodnika** zawiera raporty krajowe (Włochy, Hiszpania, Polska, Rumunia) z warsztatów szkoleniowych przeprowadzonych w ramach projektu MASTERS, w których uczestniczyło około 30 doradców zawodowych pracujących w sektorze prywatnym lub publicznym w każdym z krajowych kontekstów organizacji partnerskich konsorcjum.

## Sekcja 1: Wprowadzenie i powitanie

Spis treści	Cele nauczania	Narzędzia
<b>Przedstawienie uczestników</b> Obszerna runda wprowadzenia wykładowcy i uczestników w celu lepszego poznania się.	Wspieranie wzajemnego zrozumienia Tworzenie dobrego klimatu w klasie	WS 1.1: Przedstaw się grupie
<b>Oczekiwania, motywacje i zasady</b> Podzielenie się indywidualnymi oczekiwaniami wobec kursu Określenie zasad, których należy przestrzegać podczas kursu	Umożliwić każdej osobie wyjaśnienie swoich oczekiwań wobec szkolenia Zachęć do porównania różnych oczekiwań każdej osoby	WS 1.2: Po treningu spodziewam się takich wyników
<b>Przedstawienie celów i treści kursu</b> Ilustracja całego kursu: cele, treści, sposoby, terminy	Wyjaśnić treść i cele kursu Porównaj wyrażone oczekiwania z celami realnie osiągalnymi	

### 1.1 Zawartość

#### Wprowadzenie uczestników

Wprowadzenie i powitanie na początku szkolenia pomoże uczestnikom uspołecznić się i stworzyć środowisko ułatwiające szkolenie, w którym będą mogli podzielić się swoimi indywidualnymi doświadczeniami zawodowymi i wnieść własny wkład we współtworzenie samego szkolenia. Ta początkowa faza socjalizacji będzie również nastawiona na wydobycie roli korporacyjnej każdej osoby i charakterystyki organizacji, w których pracuje, co ułatwi dyskusję i wymianę informacji w celu określenia wspólnych i podzielanych celów.

Aby umożliwić uczestnikom - którzy często nie znają się przed przyjazdem - przedstawienie się i podzielenie swoimi doświadczeniami zawodowymi, operator powinien natychmiast aktywować dyskusję kierowaną, która obejmuje tematy i pytania stymulujące, mające na celu zachęcenie przyszłych mentorów do aktywnego wkładu w wzbogacenie rozmowy i głębsze zbadanie pewnych kwestii. W szczególności, po krótkim osobistym przedstawieniu się, można opisać swoje doświadczenie zawodowe (firma, pełniona rola i jak długo, itp.), a następnie wyrazić swoje oczekiwania (patrz WS 1.1).

#### Oczekiwania, motywacje i zasady

Uczestnicy, podobnie jak trener, mają wiele oczekiwań wobec kursu, który ma być przeprowadzony. Wydobycie, zidentyfikowanie i zebranie oczekiwań uczestników na początku

szkolenia daje prowadzącemu możliwość określenia tych, które mogą być realistycznie spełnione podczas kursu, dostrojenia trenera i uczestników do siebie oraz określenia, co uczestnicy mają nadzieję z niego wynieść (patrz WS 1.2).

Współpraca i współdziałanie między uczestnikami wymagają dzielenia się osobistymi doświadczeniami, pomysłami i aspiracjami. Wymaga to pewnego poziomu zaufania. Podstawowe zasady ustanawiają przewodnie sposoby interakcji między uczestnikami podczas szkolenia i pomagają budować zaufanie zarówno między trenerem a uczestnikami, jak i między nimi samymi, zaufanie niezbędne do tego, by czuli się bardziej swobodnie, dzieląc się osobistymi spostrzeżeniami i ucząc się od siebie nawzajem.

Dyskusja w grupie zachęca uczestników do poznania się i obniżenia poziomu obrony. Wspólne uzgodnienie zasad pomaga ustalić parametry, których należy przestrzegać w trakcie kursu, oraz możliwe kierunki programowania. Jest to szczególnie ważne, jeśli uczestnicy należą do różnych podmiotów gospodarczych, pod względem wielkości i rodzaju.

## Przedstawienie celów i treści kursu

Po zidentyfikowaniu oczekiwań każdego z uczestników i zrozumieniu, które z nich mogą zostać spełnione podczas szkolenia, prowadzący powinien przedstawić program całego kursu, ustalenia organizacyjne, treści oraz sposoby zarządzania samymi treściami. Przedstawienie programu całego kursu, sposobu zarządzania treściami oraz organizacji samego kursu pozwala każdemu wiedzieć, czego się od niego oczekuje.

Przegląd przedstawiony po zidentyfikowaniu wyrażonych oczekiwań, określający treści, które będą poruszane, umiejętności, które będą rozwijane i narzędzia, które będą wykorzystywane, podkreśla, w jaki sposób szkolenie jest powiązane z pracą uczestników i ułatwia współkonstruowanie procesu uczenia się.

Przegląd można przedstawić, oprócz ustnego, za pomocą pomocy (slajdów, diagramów z flipchartu), które jasno nakreślają kontury szkolenia i nadają się do natychmiastowego wykorzystania, aby były bodźcem do dalszej dyskusji w celu pogłębienia lub wyjaśnienia tematów, które będą poruszane.

## 1.2 Arkusze robocze

### Arkuszy roboczy 1.1 - Przedstaw się grupie

*Instrukcja dla prowadzącego:* Celem ćwiczenia, które ma być oferowane w ramach of interwencji szkoleniowych skierowanych do doradców zawodowych, jest stworzenie skutecznego systemu komunikacji i ułatwienie włączenia uczestników do grupy. Na początku prowadzący przedstawia się, podając informacje o sobie (wykształcenie, doświadczenie zawodowe, itp.). Następnie użytkownicy przedstawiają się, opisując swoją rolę w firmie oraz charakterystykę samej firmy.

Ćwiczenie może być przeprowadzone na dwa sposoby (wybór pozostawia się prowadzącemu, oceniając dostępny czas, liczbę uczestników itp.):

#### *Bezpłatne prezentacje*

Uczestnicy, ustawieni w podkowę, mają możliwość przedstawienia się grupie.

#### *Prezentacje krzyżowe*

1. Tworzone są pary, w których dwaj uczestnicy przeprowadzają ze sobą wywiady (15' na każdą rozmowę) na temat doświadczenia zawodowego, ról w firmie, zainteresowań i motywacji.
2. Następnie każdy z uczestników przedstawia rozmówcę na forum plenarnym.
3. Na koniec rozmówca jest pytany, czy rozpoznaje siebie w prezentacji lub czy chciałby coś dodać lub rozwinąć.

## Arkusz roboczy 1.2 - Po zakończeniu szkolenia oczekuję następujących wyników

*Instrukcja dla doradcy zawodowego: Wskaż co najmniej pięć efektów, które chciałbyś osiągnąć na koniec szkolenia.*

Moje oczekiwania
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

## Sekcja 2: Funkcje doradcy zawodowego

Spis treści	Cele nauczania	Narzędzia
<b>Powitanie praktykanta</b> Pierwsza rozmowa kwalifikacyjna Pakt szkoleniowy	Wiedza, jak zarządzać powitaniem praktykanta w kontekście pracy	Arkusz 2.1: Pakt formacyjny (uczeń/doradca) Arkusz 2.2: Formularz samooceny praktykanta
<b>Projektowanie ścieżki szkoleniowej w przedsiębiorstwie</b>	Znajomość podstawowych elementów do projektowania szkoleń.	
<b>Coaching i zarządzanie praktykantem</b> Doradca jako "przewodnik" praktykanta Doradca jako wsparcie dla integracji w kontekście biznesowym Doradca jako osoba ułatwiająca naukę	Poznanie funkcji, jakie musi pełnić doradca podczas całej drogi praktykanta	
<b>Zarządzanie relacjami z podmiotami spoza firmy</b>	Znać rolę doradcy w odniesieniu do szkoleń zewnętrznych	
<b>Ocena uczenia się</b> Ocena rozwoju zawodowego praktykanta	Poznanie podstawowych elementów ewaluacji i oceny programu praktyk zawodowych	

### 2.1 Zawartość

Niniejsza sekcja jest propedeutyczna dla opracowania kolejnych, które szczegółowo opisują funkcje mentora. Ma ona na celu nakreślenie w szerokim zarysie funkcji, jakie ma pełnić mentor w trakcie trwania praktyki, zadań z nimi związanych oraz podstawowych umiejętności potrzebnych do jak najlepszego wykonywania przydzielonej mu roli. Konkretnie umiejętności dla każdej z opisanych tu funkcji zostaną omówione bardziej szczegółowo w sekcjach szkoleniowych w kolejnych rozdziałach.

Załączone narzędzia mają również na celu wprowadzenie elementów składowych, które będą przedmiotem bardziej stricte techniczno-operacyjnych arkuszy i ćwiczeń odnoszących się do poszczególnych Sekcji.

W odróżnieniu od różnych konfiguracji doradczych przedstawionych tutaj, a następnie opisanych analitycznie, w niniejszej części rozwinięto bardziej szczegółowo funkcję powitania, która ma fundamentalne znaczenie dla pomyślnego zakończenia ścieżki młodego człowieka.

Mentor biznesowy musi udzielać praktykantowi wsparcia, towarzyszyć mu i wspierać go przez cały okres praktyki. Praktykant musi znaleźć w nim stały punkt odniesienia, rozmówcę zdolnego pomóc

mu od momentu wejścia do firmy w dojrzwaniu do odpowiednich zachowań, aby pozytywnie wpasować się w sytuację organizacyjną i interpersonalną oraz zdobyć umiejętności zawodowe niezbędne do wykonywania pracy, do której został zatrudniony.

W szczególności Doradca musi umieć:

- skutecznie zarządzać wejściem praktykanta do przedsiębiorstwa;
- towarzyszyć praktykantowi w okresie wprowadzania do środowiska biznesowego;
- stworzyć sieć wspierającą praktykanta i jego ścieżkę edukacyjną;
- planować przebieg szkolenia w przedsiębiorstwie;
- funkcjonalnie zarządzać relacjami z agencją szkoleniową;
- ocena w trakcie całego procesu szkolenia osiągniętych wyników i wszelkich kwestii krytycznych.

## Powitanie ucznia

Powitanie i wprowadzenie praktykanta do firmy musi być starannie przygotowane i zorganizowane w sposób uporządkowany i wyrazisty, ponieważ są to fazy kluczowe dla całego procesu szkolenia i pracy.

Moment, w którym młody człowiek dokonuje pierwszego wejścia do firmy, ma kluczowe znaczenie dla korzystnego wyniku jego przyszłej drogi. Pierwsze zderzenie z nową sytuacją w znacznym stopniu wpływa na postawy i warunkuje zarówno zachowania osobiste, jak i zawodowe. Jest to również moment, w którym zaczyna się nawiązywać relacja z mentorem, kluczową postacią dla nowo zatrudnionego praktykanta, pozwalającą lepiej zrozumieć zarówno sposób funkcjonowania świata pracy, jak i konkretne cele zawodowe, które należy osiągnąć, aby nauczyć się zawodu. Na tym etapie praktykant może zrozumieć oferowaną mu szansę zawodową i rozwinąć własną motywację do dążenia do jej osiągnięcia.

W początkowej fazie mentor powinien szczególnie zwracać uwagę na:

- powitanie i wprowadzenie praktykanta do środowiska pracy, wyjaśnienie czynności i kompetencji związanych z odpowiednią rolą, którą ma pełnić;
- wyjaśnienie praktykantowi celów, które charakteryzują jego rozwój zawodowy, ustanowienie paktu wzajemnych zobowiązań w celu osiągnięcia oczekiwanych wyników pośrednich i końcowych (patrz Arkusz 2.1).

Dlatego, aby ułatwić integrację ze środowiskiem biznesowym, należy, zwłaszcza w początkowym okresie, organizować możliwości (rozmowy kwalifikacyjne, spotkania z osobami w firmie, wizyty w działach itp.), które umożliwią młodemu człowiekowi zdobycie odpowiedniej wiedzy:

- charakterystyki przedsiębiorstwa: co produkuje, wskazówki dotyczące jego historii, jak jest zorganizowane, itp.;
- o dziale, w którym się znajdzie: co produkuje, jakie technologie są wykorzystywane, jak jest zorganizowany, itp.;
- współpracowników, z którymi będzie miał do czynienia: role, funkcje, obowiązki.

Przed wszystkim młody człowiek musi być od początku świadomy:

- możliwości, które mu się oferują;
- odpowiedzialności, jaką musi przyjąć;
- trudności, z którymi musi się zmierzyć;
- pomocy, na którą może liczyć;
- wyników, które będzie musiał osiągnąć;
- o korzyściach, jakie będzie mógł uzyskać po zakończeniu kursu;
- o wsparciu, jakie może otrzymać od mentora podczas stażu.

Aby rozpocząć poznawanie praktykanta, warto, aby mentor przedstawił przede wszystkim siebie, swoją ścieżkę kariery oraz zaangażowanie, jakie zamierza poświęcić na ułatwienie młodej osobie odbycia stażu. Następnie konieczne jest, aby z kolei młoda osoba była w stanie dać mentorowi do zrozumienia coś o sobie, skupiając się na następujących punktach (patrz Arkusz 2.2):

- predyspozycje;
- umiejętności;
- oczekiwania (związane z działalnością zawodową w ogóle i związane z doświadczeniem praktyk);
- motywacje (związane z działalnością zawodową w ogóle i związane z doświadczeniem praktyk).

## Projekt programu szkoleniowego w przedsiębiorstwie

Mentor jest powołany do planowania i towarzyszenia ścieżkom nauki i socjalizacji zawodowej oraz ułatwiania procesu nabywania umiejętności przez praktykanta w trakcie całego procesu szkolenia.

Aby przygotować skuteczny przebieg szkolenia, należy najpierw określić - wychodząc od roli zawodowej, jaką ma pełnić młoda osoba, oraz od Indywidualnego Planu Szkolenia



przygotowanego przez firmę - czego powinien nauczyć się praktykant, jakie czynności powinien wykonywać i jakie umiejętności powinien posiadać na koniec swojej praktyki.

Jednocześnie równie ważne jest zrozumienie początkowej wiedzy i umiejętności praktykanta, a także niektórych cech osobistych (oczekiwań, zainteresowań, motywacji, postaw itp.), które mogą mieć wpływ na jego naukę.

Porównanie umiejętności wymaganych przez daną rolę z tymi, które początkowo posiadał młody praktykant, pozwoli na określenie szczegółowego planu procesu szkolenia w firmie.

Po ustaleniu celów szkolenia, czyli tego, czego praktykant będzie musiał się nauczyć w okresie praktyki w firmie, pozostaje zaplanowanie działań niezbędnych do zdobycia przez praktykanta wymaganej wiedzy i umiejętności oraz ustalenie planu pracy, który określa:

- z jakimi zadaniami roboczymi młody człowiek będzie musiał się stopniowo zmierzyć w trakcie trwania stażu;
- w jaki sposób mają być zorganizowane i kontynuowane, aby sprzyjać uczeniu się i umiejętnościom;
- kiedy uwzględnić wszelkie momenty wyjaśnień, ćwiczeń, indywidualnej nauki itp., które mają być przeprowadzone w przedsiębiorstwie w celu wspierania nabywania pewnej szczególnej wiedzy i umiejętności
- pozazakładowe działania szkoleniowe, które mogą zapewnić integrację wiedzy i umiejętności przydatnych dla rozwoju zawodowego.

Plan działań może być następnie modyfikowany w zależności od tempa uczenia się młodej osoby i/lub nieprzewidzianych zdarzeń podyktowanych specjalnymi potrzebami biznesowymi (patrz punkt 5).

## Coaching i zarządzanie praktykantami

Mentor przyczynia się do rozwoju zawodowego młodej osoby poprzez coaching i wsparcie, promowanie postaw i zachowań funkcjonalnych dla poprawy sfery osobistej i zawodowej, w celu ułatwienia wykonywania zadań i rozwoju zawodowego.

Dlatego ważne jest, aby obserwować, w jaki sposób młody człowiek wykonuje swoje zadania, na ile prosi o wyjaśnienia i jest zaangażowany oraz zainteresowany zrozumieniem tego, co się robi, na ile jest w stanie zrozumieć i poprawić się samodzielnie. Doradca musi również zawsze umieć odpowiednio przekazać, w prosty i jasny sposób, zarówno instrukcje dotyczące pracy, którą należy wykonać, jak i ewentualne błędy, nakłaniając "praktykanta" do zgłaszania trudności lub problemów,

co należy wykorzystać jako okazję do wspólnego przeanalizowania możliwych rozwiązań w celu osiągnięcia rezultatu, wspierając go w nauce działania w celu rozwiązania napotkanych trudności i stymulując go do samodzielnego określenia możliwych rozwiązań (patrz Arkusz 2.3). Doradca musi:

- umieć diagnozować i rozpoznawać początki problemów;
- wiedzieć, jak odnosić się do nowo zatrudnionego pracownika, słuchając o oczekiwaniach i trudnościach;
- wiedzieć, jak odnosić się do kolegów z pracy, aby ułatwić integrację nowo zatrudnionego pracownika w kontekście pracy.

Nie zawsze łatwo jest zarządzać młodą osobą wchodzącą w świat pracy, która po raz pierwszy wchodzi w kontekst zawodowy, która musi odnosić się do kolegów, przełożonych i wreszcie dostosować się do jawnych i ukrytych zasad panujących w firmie.

Najważniejszym narzędziem, którym dysponuje mentor, aby kierować i wspierać ścieżkę rozwoju praktykanta, od samego początku i przez cały czas jego pobytu w firmie, jest rozmowa (patrz Arkusz informacyjny nr 1). Umożliwia ona precyzyjne określenie i przeanalizowanie celów i problemów związanych z wprowadzeniem i ścieżką szkoleniową.

Od samego początku ważne jest zbudowanie sytuacji, która pomoże młodemu praktykantowi wyrazić swoje zainteresowania, przedstawić obawy i trudności, poświęcając niezbędny czas na pogłębienie wzajemnego zrozumienia, zaangażowanie młodego człowieka, wysłuchanie oczekiwań, zwrócenie uwagi na to, co młody człowiek wyobraża sobie, że znajdzie w przedsiębiorstwie, unikanie okazywania oznak zniecierpliwienia i pośpiechu w zakończeniu spotkania. Pytania i spostrzeżenia młodego człowieka należy traktować poważnie, nawet jeśli na pierwszy rzut oka wydają się niezrozumiałe i/lub nie do pogodzenia. Wykazanie natychmiastowej gotowości do "postawienia się" i podzielenia się swoim doświadczeniem z praktykantem może sprzyjać nawiązaniu relacji z młodą osobą.

Prowadzenie okresowych rozmów z praktykantem jest funkcjonalne, aby wspólnie ocenić, jak przebiega proces praktyki, przeanalizować pojawiające się trudności, ustalić najwłaściwszy sposób radzenia sobie z nimi oraz podtrzymać jego motywację do zaangażowania w naukę. Rozmowa jest także czasem, w którym praktykant może poprosić o wyjaśnienia i doprecyzowanie, sprawdzić swoje oczekiwania, porozmawiać o swojej pracy i o tym, jak sobie radzi w przedsiębiorstwie, ale także wyrazić trudności, które wyobraża sobie, że napotka.

Każda rozmowa jest zawsze zaplanowana tak, aby osiągnąć określone cele (powitanie osoby szkolonej, podzielenie się planem działania, sprawdzenie wyników, ustalenie sposobu pokonania

trudności, przydzielenie nowych zadań itp.) Rozmowy indywidualne powinny być starannie zaplanowane i zaplanowane, aby następnie odbywały się w sytuacjach sprzyjających budowaniu relacji interpersonalnych, możliwie bez udziału innych osób i z unikaniem przerywania, co sprzyja dialogowi, dyskusji i słuchaniu.

Mentor biznesowy przyjmuje rolę przewodnika i ułatwiającego drogę młodemu praktykantowi w trakcie trwania umowy o praktykę również poprzez funkcję informacyjną i doradczą w odniesieniu do kontekstu organizacyjnego firmy, na który składa się zestaw wartości, zasad, system relacji i metod organizacyjnych właściwych dla każdej firmy.

Aby nauczyć się konstruktywnej interakcji z ludźmi i organizacją oraz radzenia sobie w nowych i problematycznych sytuacjach, praktykant wchodzący do nowej organizacji musi najpierw zrozumieć, na ile sytuacja, w której się znalazł, jest zgodna z jego własnymi oczekiwaniami i aspiracjami oraz pogodzić się z (często ukrytymi) wartościami i zasadami, które charakteryzują kontekst pracy i wpływają na akceptowane w nim style zachowania. Zadaniem mentora jest zapoznanie praktykanta z firmą i stymulowanie obserwacji kontekstu pracy jako źródła nauki i pozytywnej integracji z firmą (patrz Arkusz 2.4).

## Zarządzanie relacjami z podmiotami spoza firmy

Poza szkoleniem w miejscu pracy, umowa o przyuczenie do zawodu może przewidywać roczną liczbę godzin szkoleniowych, często przeprowadzanych poza przedsiębiorstwem, lub też wybór pracodawcy, aby polegać na stronie zewnętrznej w celu pogłębienia pewnych obszarów technicznych/specjalistycznych związanych z zadaniami powierzonymi młodemu pracownikowi. W celu wspierania pozytywnej integracji pomiędzy inicjatywami szkolenia pozazakładowego i szkolenia w miejscu pracy, doradca stale współpracuje ze strukturą szkoleniową poza przedsiębiorstwem w celu wzmocnienia ścieżki edukacyjnej na przemian, prowadząc działalność polegającą na wspieraniu i koordynacji z osobami zaangażowanymi w ścieżkę szkoleniową praktykanta. Działania szkoleniowe prowadzone w salach lekcyjnych i laboratoriach wewnątrz i/lub na zewnątrz przedsiębiorstwa są zawsze postrzegane jako zasoby służące rozwiązywaniu praktycznych problemów pojawiających się w pracy, tak aby ich przydatność mogła być natychmiast odczuwana. Jednocześnie działania prowadzone w przedsiębiorstwie są niezbędne do weryfikacji, integracji i przepracowania tego, czego nauczono się w klasie.

## Ocena uczenia się

Opiekun musi również wyrazić swoją ocenę nauki i nabytych umiejętności, jak również postępów i osiągnięć młodego praktykanta w trakcie jego wprowadzenia i rozwoju zawodowego, na potrzeby odpowiedniego certyfikatu wydawanego przez "przedsiębiorstwo".

Z tego względu praktykant musi okresowo przechodzić ocenę przydatności i biegłości, ponieważ musi wykazać, że jest w stanie wykonywać zadania i pełnić rolę w organizacji. Momenty oceny będą umiejscowione na całej drodze praktykanta, z wykorzystaniem rozmowy jako głównego narzędzia.

## 2.2 Arkusze robocze

### Arkusz roboczy 2.1 - Format paktu szkoleniowego (praktykant/doradca)

*Instrukcje dla opiekuna zakładowego:* Przedstawiono przykład Paktu Szkoleniowego, który ustala wzajemne zobowiązania, zasady i odpowiedzialność po stronie praktykanta i doradcy. Narzędzie to może być stosowane na etapie wchodzenia praktykanta do firmy, po podzieleniu się nim w ramach pierwszej rozmowy.

<p>Niżej podpisany ..... zatrudniony na podstawie umowy o praktykę w okresie od ..... do ..... w Firmie .....</p> <p style="text-align: center;">Oświadcza</p> <p>- że jest świadomy, iż zajęcia, które podejmie zarówno w zakładzie pracy, jak i na zajęciach, stanowią integralną część cyklu kształcenia</p> <p style="text-align: center;">Zobowiązuje się do</p> <p>- zaakceptować, na cały okres trwania umowy, normy zachowania określone w umowie; - przestrzegać rozkładów jazdy i przepisów wewnętrznych firmy oraz zasad zapobiegania wypadkom - przestrzegać rozkładów jazdy i wewnętrznych przepisów agencji szkoleniowej oraz przepisów dotyczących zapobiegania wypadkom - stosować się do propozycji szkolenia uzgodnionej z doradcą zakładowym i doradcą szkoleniowym - przeprowadzić uzgodniony kurs szkoleniowy - poważnie i punktualnie przeprowadzać testy sprawdzające.</p> <p style="text-align: center;">Doradca zawodowy zobowiązuje się do</p> <p>- wspierać i motywować praktykanta w trakcie szkolenia - określić umiejętności, które mają być nabyte w trakcie nauki zawodu - nawiązać owocne relacje z instytucją szkoleniową - przestrzegać propozycji kształcenia uzgodnionej z praktykantem i doradcą zawodowym - realizować uzgodnioną ścieżkę kształcenia - przygotowanie weryfikacji początkowej i końcowej</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Arkuszy roboczy 2.2 - Formularz samooceny praktykanta

*Instrukcje dla mentora firmy:* Arkusz ten można zaproponować na etapie wchodzenia praktykanta do firmy i wykorzystać po krótkiej ilustracji w ramach rozmowy wstępnej. Ma on dwójaki cel: zdobycie przydatnych informacji o młodej osobie i umożliwienie jej chwili autorefleksji.

*Instrukcje dla praktykanta:* Abyś mógł zacząć dawać się poznać mentorowi, który umieści cię w firmie, i umożliwić mu najlepsze kierowanie i wspieranie cię w tym nowym doświadczeniu zawodowym, konieczne jest, abyś mógł on zrozumieć coś więcej o tobie. Dlatego też Twoja refleksja i samoocena są koniecznym wstępem. Odpowiedz na poniższe pytania, skupiając się na tym, co Twoim zdaniem jest najbardziej przydatne do sprofilowania Ciebie.

Jakie są moje cele zawodowe, role, które są dla mnie najwygodniejsze?

---

Jakie są moje powody wyboru tej dziedziny?

---

Jakie są moje oczekiwania związane z pracą w ogóle i z doświadczeniem, które mam zdobyć?

---

Jakie są moje motywacje związane z aktywnością zawodową w ogóle i z doświadczeniem, które mam mieć?

---

Jakie są moje doświadczenia zawodowe?

---

Jakie są moje doświadczenia edukacyjne i szkoleniowe?

---

Jakie są moje umiejętności?

---

Jakie są moje umiejętności?

---

Jakie są moje doświadczenia pozazawodowe (możliwe do przeniesienia do świata pracy)?

---

Jakie są moje predyspozycje, zainteresowania i wartości?

---

## Arkusz roboczy 2.3 - Rola doradcy w praktyce zawodowej

*Instrukcje dla opiekuna biznesowego:* Młody praktykant wchodzi do firmy ze swoimi pomysłami, oczekiwaniami (wobec pracy i życia w ogóle), obawami, niepokojami, trudnościami w zrozumieniu, ale także z zamiarem, aby móc wnieść swój wkład w życie firmy i być z tego zadowolonym. Opisz działania, do których wykonania mentor jest powołany, aby ułatwić wprowadzenie do firmy oraz umiejętności potrzebne do ich wykonania.

**Krok pierwszy: Twoje cele.** Zaczynij od zdefiniowania trzech głównych celów, które proponujesz osiągnąć dzięki swoim działaniom facylitacyjnym.

Cel 1 _____
Cel 2 _____
Cel 3 _____

**Krok drugi: działania, które zamierzasz przeprowadzić.** Opisz teraz działania, które Twoim zdaniem należy przeprowadzić, aby osiągnąć cele określone w kroku pierwszym.

<b>Aktywność</b> _____
Cel 1 _____
_____
<b>Aktywność</b> _____
Cel 2 _____
_____
<b>Aktywność</b> _____
Cel 3 _____
_____

**Krok trzeci: wymagane umiejętności.** Na koniec opisz kompetencje (wiedzę, umiejętności i postawy) wymagane do wykonania czynności opisanych w kroku drugim. Dla każdego działania można podać maksymalnie 2 rodzaje wiedzy, umiejętności i postaw. Ta sama wiedza, umiejętności i postawy mogą być powtórzone dla różnych działań.

Działania	Wiedza	Umiejętności	Predyspozycje

Po zakończeniu pracy trener sporządzi profil kompetencyjny informujący o wiedzy, umiejętnościach i postawach niezbędnych do pełnienia roli określonej w kroku 3 według rankingu ważności.

Profil kompetencyjny roli doradcy zawodowego ds. praktyk zawodowych		
<i>Wiedza</i>	<i>Umiejętności</i>	Predyspozycje



## Arkusz roboczy 2.4 - Nasza organizacja

*Instrukcje dla prowadzącego:* Ćwiczenie to, oferowane w ramach of interwencji szkoleniowych skierowanych do mentorów firm, ma na celu pomóc uczestnikom skupić się na cechach ich firmy, a następnie odmalować uczestnikom szkolenia jasny obraz kontekstu, w który wchodzi.

*Instrukcje dla mentora firmy:* Zostałeś poproszony o opisanie swojej firmy młodemu praktykantowi. Należy zatem zrekonstruować jego aspekty, które zasadniczo go charakteryzują (cele, procesy produkcyjne, wartości przewodnie, normy i wzorce zachowań), tak aby dać młodemu człowiekowi podstawowe odniesienia, które pomogą mu się w nim poruszać. Informacje, które w tym celu podasz, powinny zaspokajać zarówno potrzeby informacyjne (wiedzieć, gdzie się znajdujesz, jakie są role i obowiązki współpracowników, z którymi będzie miał do czynienia...), jak i potrzeby typu emocjonalnego (uspokajać, ukierunkowywać, stanowić punkt odniesienia).

Twój opis przedsiębiorstwa powinien więc być jak najbardziej jasny, kompletny i prosty, powinien umożliwić młodemu człowiekowi ogólne wyobrażenie o firmie, a w szczególności:

1. O jego głównych procesach produkcyjnych i ich związkach;
2. O artykulacji jego struktury;
3. O najistotniejszych cechach jej kultury organizacyjnej (wartości odniesienia, najbardziej rozpowszechnione i "nagradzane" normy i modele zachowań, nieformalne reguły itp.);
4. O rodzaju żądań najczęściej kierowanych do pracowników.

Następnie, wyrażając się sloganem lub krótkim zdaniem, spróbuj sformułować komunikat, jaki wysłałbyś do tego hipotetycznego młodego praktykanta, tak aby od razu wpasował się w jego potrzeby.

Na koniec podsumuj go rysunkiem zdolnym do wzbudzenia reakcji emocjonalnej.

## Sekcja 3: Projektowanie planu szkoleń w zakresie praktyk zawodowych

Zawartość	Cele kształcenia	Narzędzia
Planowanie i budowa szkoleń w firmie Profile zawodowe Indywidualny plan treningowy Szczegółowy indywidualny plan treningowy	Umiejętność zaprojektowania ścieżki szkoleniowej praktykanta	Arkusz 3.1: Indywidualny plan treningowy
Projekt szkolenia Planowanie szkolenia Definiowanie kompetencji	Umiejętność identyfikacji umiejętności posiadanych przez praktykanta  Dowiedz się, jak konstruować i planować jednostki i ścieżki szkoleniowe  Dowiedz się, jak zidentyfikować umiejętności, które ma zdobyć praktykant	Arkusz 3.2: Arkusz ankiety umiejętności przychodzących praktykanta  Arkusz 3.3: Arkusz planowania działań  Arkusz 3.4: Analiza czynności zawodowych pod kątem umiejętności

### 3.1 Zawartość

#### Planowanie i budowa firmowego kursu szkoleniowego

Celem planowanej przez firmę ścieżki szkoleniowej jest kwalifikacja praktykanta poprzez rozwój umiejętności niezbędnych do osiągnięcia celów określonych przez profil zawodowy/szkoleniowy, do którego młoda osoba została zatrudniona.

#### Profile zawodowe

W ramach realizacji zreformowanej przez Tekst ujednoczony praktyki zawodowej profesjonalizacji, projektowanie ścieżek szkolenia praktykantów przez przedsiębiorstwo odbywa się w oparciu o „profile zawodowe” ustalone w systemach klasyfikacji i oceniania kadr. W związku z tym do negocjacji zbiorowych należy opracowanie odniesień do szkolenia technicznego i zawodowego, poprzez opracowanie „profilu zawodowych”, które identyfikują czynności zawodowe właściwe dla konkretnych osób i potrzebne umiejętności. Te profile zawodowe powinny być powiązane z systemami klasyfikacji personelu, aby wzmocnić powiązanie między umiejętnościami i czynnościami wykonywanymi przez pracowników a ocenianiem.

Układy zbiorowe pracy pomiędzy związkami pracodawców i związkami zawodowymi ustalają, w oparciu o wiek praktykanta i rodzaj kwalifikacji, które mają być uzyskane, czas trwania i tryb prowadzenia szkolenia w celu nabycia umiejętności techniczno-zawodowych i specjalistycznych, zgodnie z ww. profile zawodowe ustalone w systemach klasyfikacji i zaszeregowania pracowników przewidzianych w układach zbiorowych pracy.

### Indywidualny plan szkoleniowy

Czynności i treść kursu szkoleniowego, a także cele, metody i harmonogram tego, co jest planowane, są określone w Indywidualnym Planie Szkoleń (patrz Arkusz 3.1). Powinien być sporządzony po podpisaniu protokołu pomiędzy szkołą a pracodawcą i przed aktywacją umowy o praktyki.

W kontekście nowej struktury dydaktycznej kształcenia zawodowego i jej powiązania ze światem pracy poprzez urządzenie praktyk, Indywidualny Projekt Szkoleń, pomimo różnic między kontekstami krajowymi, uwydatnionych w innych dokumentach badawczych projektu MASTERS, stanowi wszędzie narzędzie do identyfikacji potrzeb szkoleniowych każdego studenta, uznawania zaliczeń, definiowania indywidualnych celów, formalizowania narzędzi do personalizacji oraz dokumentowania ścieżki studiów. Indywidualny Plan Szkoleń stanowi opis całego przebiegu szkolenia formalnego i poza formalnego, zewnętrznego i wewnętrznego w przedsiębiorstwie, który praktykant ma realizować przez cały okres trwania umowy, aby osiągnąć cele określone profilem szkolenia, o którym mowa w pkt. katalog referencyjny profili zawodowych i standardów zawodowych.

Indywidualny Plan Szkoleń jest pisemnym dokumentem, podpisanym przez praktykanta własnoręcznie i dołączonym do umowy o pracę, której jest integralną częścią, opisującym projekt szkolenia do realizacji przez młodą osobę w okresie odbywania praktyki. Opracowanie i opracowanie Indywidualnych Planów Szkoleń, za które odpowiada firma, odbywa się w oparciu o profile zawodowe określone w różnych układach zbiorowych oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami szkoleń.

Indywidualny plan szkolenia to dokument przygotowywany przez instytucję szkoleniową przy udziale pracodawcy, określający szkolenie, jakie praktykant ma przeprowadzić w instytucji szkolącej oraz w przedsiębiorstwie, w którym będzie pracował. Stanowi integralną część umowy o praktyki.

## Szczegółowy indywidualny plan szkoleniowy

Szczegółowy Indywidualny Plan Szkoleń jest kolejnym instrumentem, jest dokumentem po Indywidualnym Planie Szkoleń, który szczegółowo i przez cały okres trwania umowy o praktykę opisuje charakterystykę prowadzenia szkolenia. Jest to zatem instrument uzupełniający Indywidualny Plan Treningowy, przydatny do zdefiniowania bardziej szczegółowego projektu ścieżki treningowej, a tym samym pozwalający w większym stopniu uwzględnić wymagania personalizacji ścieżki.

Rozwój i opracowanie Szczegółowego Planu Szkoleń odbywa się na ogół raz w roku, w oparciu o potrzeby biznesowe i umiejętności praktykanta. W nim są określone:

- dobór odpowiednich metod nauczania;
- określenie treści, które mają być objęte, na podstawie umiejętności już nabytych przez praktykanta i odniesionych do kwalifikacji, które mają zostać osiągnięte;
- definicja ustawienia szkolenia.

## Projekt planu szkoleniowego

Na początkowym etapie projektowania planu szkoleniowego, zaczynając od roli zawodowej, do której młoda osoba została zatrudniona, w tym w świetle tego, co praktykant wie i jest w stanie zrobić na początku okresu szkoleniowego (patrz Arkusz 3.2), przydatne może być systematyczne identyfikowanie czynności, które młoda osoba powinna być w stanie wykonać pod koniec okresu przyuczenia do zawodu, identyfikując zadania, które będą mu stopniowo przypisywane, oraz sposoby oczekiwanej nauki.

Taka praca projektowa musi wynikać z identyfikacji potrzeb firmy, czyli z identyfikacji postaci i/lub czynności i umiejętności, do których praktykant jest zatrudniany. Ponadto musi uwzględniać działania i umiejętności określone jako cele szkoleniowe w ramach profili zawodowych określonych w układach zbiorowych, aby zapewnić nabywanie umiejętności zwiększających szanse na zatrudnienie młodych ludzi w danym sektorze i promujących wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw.

## Planowanie szkolenia

Po ustaleniu, co praktykant już wie, jak robić, konieczne jest zorganizowanie szkolenia młodej osoby i zdefiniowanie programu działań szkoleniowych, które będą realizowane w firmie, uwzględniając również to, co zostanie opracowane podczas szkolenia zewnętrznego.

Wypełnienie prostego Arkusza Planowania Działania (patrz Arkusz 3.3) może pomóc w ustaleniu planu pracy od samego początku, który obejmuje:

- co praktykant musi zrobić, aby zdobyć umiejętności i wiedzę wymaganą przez stanowisko pracy (zadania);
- jak będą realizowane różne zadania;
- kiedy te zadania są oczekiwane w ramach ścieżki zatrudnienia młodej osoby.

W ten sposób mentor i praktykant, ale także doświadczeni pracownicy wzywani od czasu do czasu do pójścia za nim, mając jasność co do tego, dokąd chcą się udać i jak to postępuje, będą mieli ułatwioną weryfikację wyników.

Sformalizowanie planu pracy, uzgodnionego między firmą a agencją szkoleniową, a także sprawdzonego z praktykantem, umożliwi monitorowanie czasu nauki młodego człowieka, wszelkich nieprzewidzianych okoliczności, pojawienia się szczególnie pilnej firmy, problemów organizacyjnych, napotkanych trudności. Uwzględnienie takich zmiennych przyczynia się do efektywnej realizacji wyznaczonych celów.

## Określenie kompetencji i jednostek efektu uczenia się

Następnie, w celu szczegółowego określenia, co młody człowiek powinien umieć wiedzieć i robić, dla każdego indywidualnego działania zostanie określony zestaw umiejętności potrzebnych do samodzielnego i skutecznego wykonywania każdego z nich.

Wyniki tej analizy można odpowiednio zaraportować na specjalnym formularzu, który w odniesieniu do każdego działania będzie określał wiedzę i umiejętności, których młody człowiek będzie musiał nauczyć się w trakcie odbywania praktyki.

Dzięki analizie umiejętności wymaganych przez odpowiednią rolę zawodową, łatwiej będzie:

- ustalić kolejność zadań, które mają być przydzielone praktykantowi, tak aby stopniowo nabywał on/ona niezbędnych umiejętności;

- zaangażuj praktykanta, wyjaśniając, czego oczekuje się od niego w przyszłości;
- uzgodnić zadania do wykonania przez zewnętrzną placówkę szkoleniową, aby pomóc młodemu człowiekowi w prawidłowym ukończeniu szkolenia zawodowego.

## 3.2 Arkusze robocze

### Arkuszy roboczy 3.1 - Format indywidualnego planu szkolenia

Podano przykład Indywidualnego Planu Szkoleń, który może być wykorzystany jako narzędzie dydaktyczne w szkoleniu zakładowego doradcy zawodowego lub jako przyrząd do dołączenia do umowy o praktykę zawodową w przypadku braku obowiązkowych wzorów przygotowanych przez odpowiednie organy.

1. dane identyfikacyjne praktykanta, pracodawcy, doradcy szkoleniowego i doradcy zakładowego
2. kwalifikacja do zdobycia po zakończeniu kursu
3. poziom umownej klasyfikacji praktykanta
4. czas trwania umowy o praktyki i godziny pracy
5. informacje dotyczące kursów szkoleniowych podejmowanych przez młodą osobę oraz umiejętności walidowanych na poziomie podstawowym
6. efekty uczenia się w zakresie umiejętności, kryteriów i metod oceny wstępnej, pośredniej i końcowej uczenia się, metody naprawcze w przypadku wyroku zawieszzonego.

### Arkuszy roboczy 3.2 - Arkusz zapisu umiejętności wstępnych praktykanta

Instrukcja dla mentora biznesowego: Ten arkusz może być wykorzystany w fazie wejścia młodej osoby do firmy, aby zdobyć przydatne informacje na temat umiejętności i wiedzy, którą już posiada w momencie rekrutacji. Odpowiedzi zostaną wykorzystane do lepszego zdefiniowania ścieżki szkoleniowej praktykanta.

Uczeń	
Profil pracy/szkolenia	
Doradca	
Data	

Wiek	
Najwyższy poziom wykształcenia	
Doświadczenia szkolne i szkoleniowe	
Doświadczenia zawodowe	
Umiejętności ICT	

Doświadczenie zdobyte w środowisku pozazawodowym, które można przenieść do świata pracy	
...	
...	

## Arkusz roboczy 3.3 - Arkusz planowania działań

*Instrukcje dla mentora biznesowego:* Ten arkusz może być wykorzystany na początkowym etapie projektowania planu szkolenia, aby uzyskać zwięzły obraz działań, które mają być wykonane przez praktykanta, powiązanych metod uczenia się/wykonania oraz oczekiwanych ram czasowych młodej osoby.

Uczeń		
Profil pracy/szkolenia		
Doradca		
Data		
<i>Co (zadania)</i>	<i>Jak</i>	<i>Kiedy</i>

### Przykład planowania

Uczeń		
Profil pracy/szkolenia		
Operator obrabiarek		
Doradca		
Data		
<i>Co (zadania)</i>	<i>Jak</i>	<i>Kiedy</i>
Czytanie rysunku i cykli pracy Przygotowanie maszyny	W cieniu eksperta	W pierwszych tygodniach
Badanie zaobserwowanych cykli pracy	Studium indywidualne Wyjaśnienia od mentora biznesowego	Po dwóch tygodniach
Wykonanie prostej obróbki	Pod okiem eksperta	Po jednym miesiącu
Szkolenie z charakterystyki materiałów, narzędzi i parametrów obróbki	Wyjaśnienia mentora firmy	Po jednym miesiącu
Konfiguracja maszyny i wykonanie prostych części	Pracuj niezależnie, z doświadczonym operatorem sprawdzającym wyniki	Po dwóch miesiącach

## Karta pracy 3.4 - Analiza czynności zawodowych pod kątem umiejętności

*Instrukcja dla mentora biznesowego:* Arkusz ten można wykorzystać na początkowym etapie projektowania planu szkoleniowego. Każde zlecenie pracy obejmuje wykonanie określonych obowiązków i zadań (czynności), które muszą być wykonywane na co dzień, aby pełnić rolę, do której został zatrudniony. Narzędzie to może być przydatnym ćwiczeniem w nauce analizowania poszczególnych czynności, które są częścią rzeczywistego doświadczenia zawodowego praktykanta pod kątem:

- wiedza, tj. to, co praktykant koniecznie musi wiedzieć i wiedzieć na poziomie teoretycznym i/lub technicznym, aby wykonać daną czynność;
- umiejętności i zdolności, tj. co praktykant musi być w stanie zrobić na poziomie operacyjnym i konkretnym, aby wykonać daną czynność;
- zachowania, tj. w jaki sposób praktykant musi zastosować posiadaną wiedzę i umiejętności, aby konkretnie wykonać daną czynność, w tym w odniesieniu do konkretnego kontekstu pracy, w którym pracuje oraz do zadań i zadań innych współpracowników.

Zapewni to jasny i szczegółowy obraz tego, co praktykant musi nabyć lub poprawić, również w świetle tego, co już wie, jak robić, a tym samym na jakich aspektach powinien działać i skupiać się podczas szkolenia, aby zastosować najlepszą praktykę, jego lub jej rzemiosła.

Krok pierwszy – Arkusz 1 – Zidentyfikuj i opisz szczegółowo pojedyncze zadanie, do którego został zatrudniony praktykant w oparciu o informacje podane na początku arkusza. Im dokładniejszy opis, tym łatwiejsza będzie następna praca.

Krok drugi – Arkusz 2 – Opisz charakterystyczną dla danej pracy wiedzę, umiejętności i zachowania, które praktykant musi posiadać, aby skutecznie wykonywać czynności opisane w Arkuszu 1.

Wskaż, dla każdej raportowanej kompetencji, jak ważne jest skuteczne wykonanie czynności opisanej w Arkuszu 1. Może to być pomocne w zrozumieniu, na jakich aspektach należy się najbardziej skoncentrować podczas szkolenia.

Wskazanie należy podać w odniesieniu do średniego poziomu opanowania pracownika, który praktykuje analizowaną czynność w stosunku do poziomu, pamiętając o znaczeniu następujących wartości: Wcale, Nieco, Trochę, Bardzo.



Arkusz 1. Opis działania: Opisz szczegółowo działanie, którego ma się nauczyć praktykant (na przykład: jak zwykle zaplanowano działanie, ile osób jest potrzebnych do jego wykonania, jaki jest średni wymagany czas, jaka „finezja” realizacja jest wymagana, niezależnie od tego, czy jest realizowana indywidualnie, czy w grupie, czy wymaga zaangażowania innych sektorów itp.).

<b>Działanie:</b>

Arkusz 2. Identyfikacja kompetencji. Opisz wiedzę, umiejętności i zachowania wymagane do wykonania czynności opisanej w arkuszu 1. Wskaż odpowiednie poziomy biegłości, które należy posiadać, aby skutecznie wykonać czynność (A = wcale; B = nieco; C = trochę; D = dużo).

<b>Aktywność: Montaż części mechanicznych i zespołów</b>		
<b>Kompetencje</b>	<b>Opis</b>	<b>Biegłość</b>
Wiedza (co musisz wiedzieć, aby wykonać czynność)	np., Poznaj technologię mechaniczną i produkt	C
	np. Znajomość przyrządów pomiarowych	C
Umiejętności (co musisz umieć zrobić konkretnie, aby wykonać czynność)	np. wykonać instalację zespołów mechanicznych	D
	Przestrzegaj warunków bezpieczeństwa	D
Zachowania (jak musisz umieć zastosować wiedzę i umiejętności do wykonania czynności)	Miej dobrą zręczność manualną	A
	Umiejętność organizowania swojej pracy	
	Umiejętność współpracy z kolegami	A

## Sekcja 4: Zarządzanie planem szkolenia praktykantów

Zawartość	Cele kształcenia	Narzędzia
Doradca zawodowy jako facylitator uczenia się Opis roli doradcy zawodowego	Znajomość czynności charakteryzujących pełnienie roli doradcy biznesowego w celu zapewnienia rozwoju kompetencji praktykanta i pomyślnego włączenia go do przedsiębiorstwa.	
Organizacja i prowadzenie szkolenia Opracowanie planu pracy Ułatwienie warunków nauki i socjalizacji do zadania przez cały okres praktyki	Umiejętność wyjaśnienia celów szkolenia Wiedza, jak identyfikować i organizować zadania, które mają być przydzielone praktykantom Dowiedz się, jak organizować momenty wyjaśnień i cienia Dowiedz się, jak towarzyszyć ścieżkom socjalizacji zawodowej Dowiedz się, jak zarządzać informacjami zwrotnymi, aby zachęcić do nauki i ewentualnego przeprojektowania	Arkusze 4.1: Plan interwencji dotyczący rozwoju działalności praktykanta Arkusze 4.2: Sekwencja logiczno-operacyjna szkolenia Arkusze 4.3: Arkusz zapisu działań szkoleniowych

### 4.1 Zawartość

#### Doradca zawodowy jako facylitator uczenia się

Doradca musi być w stanie przekazać umiejętności niezbędne do wykonywania czynności zawodowych, działając jako mistrz i gwarant nauki.

Oznacza to nie tylko ułatwienie nabycia umiejętności techniczno-operacyjnych wymaganych przez rolę zawodową, jaką praktykant pełni w firmie, ale zarządzanie całym procesem szkoleniowym ze świadomością, że szkolenie nie jest tylko spełnieniem teoretyczno-biurokratycznym, ale złożonym procesem, który nie kończy się na prostym przekazywaniu nowej wiedzy i/lub procedur operacyjnych. Mentor musi przekształcić pracę w momenty efektywnej nauki, pomagając praktykantowi w krytycznej refleksji nad tym, jak pracował i jak podchodził do przydzielonych zadań, rozpoznać rozwój swojej wiedzy i umiejętności, zintegrować ze swoim doświadczeniem zawodowym strategię działania, które okazały się najskuteczniejsze oraz zidentyfikować i wypełnić wszelkie luki, a następnie wyznaczyć nowe cele.

Jednym ze sposobów rozwijania umiejętności jest przedstawienie uczniowi „sytuacji problemowych”, z którymi będzie musiał radzić sobie w ramach własnej pracy, skonstruowanych i zaproponowanych w taki sposób, aby młody człowiek rozpoznał osobisty bodziec i zainteresowanie radzeniem z nimi. Musi stawić czoła wymaganiom dotyczącym wydajności, które stanowią znaczny poziom trudności, ale które mimo wszystko można rozsądnie rozwiązać na

podstawie tego, co już wie i potrafi zrobić, unikając ryzyka wywołania niepotrzebnego i szkodliwego poczucia nieadekwatności, a w konsekwencji obniżenia poczucia własnej wartości.

## Organizacja i prowadzenie szkolenia

Ustalenie planu pracy jest konieczne, aby zidentyfikować i podzielić się z młodą osobą celami zawodowymi i naukowymi, które zostaną osiągnięte poprzez przydzielanie coraz bardziej złożonych zadań i obowiązków.

Przedstawiając praktykantowi plan działań, które będą mu stopniowo przypisywane w przedsiębiorstwie, doradca/mentor powinien wyjaśnić, czego się oczekuje, podkreślając związek między stopniowo przydzielanymi zadaniami a rozwojem odpowiednich umiejętności zawodowych.

Przed bezpośrednim testowaniem zadań operacyjnych i wszelkich sytuacji problemowych, doradca powinien jasno opisać zadanie do wykonania i dostarczyć, poprzez momenty wyjaśnień, obserwacji, analizy i refleksji z samym praktykantem, wszystkie informacje potrzebne do jego wykonania w najlepszy możliwy sposób, a także przygotowanie wszelkich niezbędnych materiałów lub narzędzi oraz wyjaśnienie oczekiwanych rezultatów. W przypadku każdego działania przydałby się również techniczny pokaz, jak przygotować, zorganizować i przeprowadzić pracę, wykorzystując również, w określonych warunkach i sytuacjach, techniki symulacyjne. Nie należy przy tym zadowalać się tym, że praktykant wie, jak wykonać przydzielone zadania, ale wymagać, aby młody człowiek potrafił wytłumaczyć, jak i dlaczego należy wykonać określone operacje (jakie efekty ma osiągnąć, jakie należy się martwić, jakich błędów należy unikać itp.) (patrz Arkusz 4.2).

Po przedstawieniu praktykant powinien mieć możliwość nawiązania kontaktu z doradcą, krytycznej refleksji nad napotkanymi sytuacjami, strategiami, które zastosował, aby sobie z nimi poradzić, powstałymi trudnościami, osiągniętymi wynikami, problemami pozostawionymi otwartymi, nabyte umiejętności itp. Również błędy i trudności należy postrzegać jako możliwości uczenia się, unikając prostego zastępowania młodej osoby lub przepisywania właściwych metod działania, aby sobie z nimi radzić, ale poświęcając czas uczniowi na samodzielne poszukiwanie przyczyn i zidentyfikowanie możliwych rozwiązań.

Dzięki tej dyskusji z mentorem, która musi odbywać się cyklicznie, praktykant będzie mógł mieć bardziej realistyczny i konkretny obraz proponowanego mu zaangażowania zawodowego. Jednocześnie mentor może sprawdzać postępy w realizacji celów szkolenia i omawiać je z młodą osobą.

Wszystkie czynności wykonywane przez praktykantów w firmie w poszczególnych sekcjach szkoleniowych, które są niezbędne dla praktykanta do stopniowego osiągnięcia kwalifikacji końcowej, powinny być terminowo i na bieżąco dokumentowane.

Biorąc pod uwagę trudność zrekonstruowania i opisanie w kategoriach teoretycznych praktyki, która jest faktycznie wykonywana, przeprowadzenie Indywidualnego Planu Szkoleń zostanie poświadczane przez szczegółowe zapisy, sporządzone przez doradcę, dotyczące treści i czasu trwania szkolenia prowadzonego dla praktykanta. W tym celu, oprócz wykorzystania narzędzi do monitorowania całego szkolenia, najlepiej jest sporządzić notatkę w formie arkusza, ewentualnie co tydzień lub co miesiąc, z przeprowadzonego szkolenia. Arkusz ten powinien zawierać opis czynności, całkowitą liczbę przepracowanych godzin i sposób uczenia się, kontrasygnowany przez doradcę i praktykanta (patrz Arkusz 4.3).

## 4.2 Arkusze robocze

### Arkusz roboczy 4.1 – Plan interwencji dotyczący rozwoju działań praktykanta

*Instrukcje dla doradcy firmy:* Arkusz ten można wykorzystać na początkowym etapie projektowania kursu szkoleniowego praktykanta, aby sformułować plan działań szkoleniowych w oparciu o indywidualne czynności, które wchodzą w zakres konkretnego doświadczenia zawodowego poszczególnych praktykantów. Powstały plan będzie miał wartość praktyczną, ponieważ zapewnia jasne ramy tego, kiedy i w jaki sposób młody człowiek musi zdobyć, aby skutecznie realizować coraz bardziej złożone zadania.

Arkusz 1. Opis czynności: Opisz szczegółowo cechy czynności, które praktykant będzie musiał opanować, aby osiągnąć określony cel szkoleniowy (np. jak zwykle zaplanowane jest działanie, ile osób jest potrzebnych do jego wykonania, jaki jest średni wymagany czas, jaka „finezja” jest wymagana, czy jest realizowana indywidualnie, czy w grupie, czy wymaga zaangażowania innych obszarów itp.).

Działalność	Opis

Arkusz 2. Plan pracy dotyczący opracowania działań: Dla każdej czynności określonej w Arkuszu 1: a) wskazać oczekiwane poziomy mistrzostwa w oparciu o średnie standardy efektywności pracy posiadane przez pracownika, który ma praktykę w analizowanej czynności; b) określić w podobny sposób poziomy biegłości faktycznie posiadane przez praktykanta (ocenione lub oszacowane) w porównaniu z oczekiwanymi; c) zdefiniować „priorytety rozwoju” każdego zidentyfikowanego działania, wskazując jako A te, których opanowanie ma wysoki priorytet, a B te o niskim priorytecie. W rzeczywistości niektóre z nich będą miały szczególne znaczenie lub będą musiały zostać uwzględnione w pierwszej kolejności lub będą zależeć od realizacji innych działań. Priorytety niekoniecznie będą odpowiadać różnicy między oczekiwanym poziomem biegłości a poziomem faktycznie posiadanym, ponieważ mogą zależeć od innych czynników, takich jak konsekwencja uczenia się, organizacja potrzeb/priorytetów organizacyjnych, cechy osoby uczącej się itp.

Na koniec d) wskaż metodologie uznane za najbardziej odpowiednie, które zamierzasz zastosować, aby zapewnić najlepszą naukę każdego ćwiczenia (kolumna Tryb uczenia się); e) wskazać planowany czas realizacji szkolenia dla każdej czynności (kolumna Czas).

Działalność	Poziom biegłości		Priorytet	Metodologia uczenia się	Czasy nauki
	Spodziewany	Aktualny			

## Arkusze robocze 4.2 – Logiczna sekwencja operacyjna szkolenia

Instrukcja dla doradcy zawodowego: Aby nabyć umiejętności, nie wystarczy umieć wykonywać od czasu do czasu przydzielone zadania. Ważne jest, aby zrozumieć, dlaczego konieczne jest działanie w określony sposób, jakie problemy można napotkać, jak ich uniknąć i/lub rozwiązać, aby osiągnąć pożądane rezultaty.

Poniższa sekwencja logiczno-operacyjna jest możliwym zarysem, który można wykorzystać do funkcjonalnego i skutecznego przekazania uczniowi wiedzy i umiejętności potrzebnych do wykonania danego zadania.

**Wyjaśnienie** „Wyjaśniam zadanie, z którym przyjdzie Ci się zmierzyć i sposób jego wykonania” Doradca przedstawia zadanie do wykonania, określając wyniki, które należy osiągnąć, wyjaśnia logiczne kroki i procedury operacyjne, które należy wdrożyć, przypomina wiedzę do zastosowania (wzory, wykresy, klasyfikacje itp.), przypomina o trudnościach i nieprzewidzianych sytuacjach, które mogą wystąpić.

**Wykonanie** „Sprawię, że zrobisz to konkretnie”. Doradca towarzyszy uczniowi, który po pewnym czasie obserwacji wykonuje czynność stopniowo samodzielnie. Podczas wykonania doradca udziela wskazówek i zachęca do refleksji nad ewentualnymi błędami, aby pomóc mu w uzyskaniu skutecznego sposobu działania.

**Sprawdzenie** „Sprawdzam, jak to robisz i co zrozumiałeś”. Doradca okresowo prosi uczącego się o wyjaśnienie, co robi, zachęcając młodą osobę do wyjaśnienia, dlaczego zachowuje się w określonych zachowaniach, wykrywa błędy, które najczęściej popełnia, co można zrobić, aby ich

uniknąć. Mentor pomaga mu zrekonstruować jego doświadczenie, udziela dalszych wyjaśnień, buduje w młodym człowieku większą świadomość tego, czego się nauczył i co musi jeszcze poprawić.

**Aplikacja** "Sprawiam, że zastosujesz to, czego się nauczyłeś w nowej sytuacji, aby zobaczyć, ile naprawdę rozumiałeś". Doradca przydziela młodemu człowiekowi nowe zadania, które mają podobne problemy do tych, które były wcześniej adresowane, aby zobaczyć, jak dobrze jest w stanie przekazać nabyte umiejętności i wiedzę w nowych sytuacjach.

### Karta robocza 4.3 - Karta ewidencyjna z działań szkoleniowych

*Instrukcje:* Arkusz ten stanowi modelowe narzędzie, które może być wykorzystywane przez firmę do rejestrowania działań szkoleniowych prowadzonych przez praktykanta w ramach Sekcji zawartych w Indywidualnym Planie Szkoleń. Dla każdego działania szkoleniowego opisanego w pierwszej kolumnie, sposób i termin realizacji szkolenia będą podane w kolejnych kolumnach. Arkusz należy wypełniać okresowo (co dwa tygodnie/co miesiąc) i postępować zgodnie z chronologiczną kolejnością wykonywanych czynności.

TEMAT: \_\_\_\_\_

Trening aktywności	Sposoby uczenia się *	Czas trwania w godzinach/okres	Podpis doradcy/praktykanta

## Sekcja 5: Śledzenie i wspieranie praktykanta

Zawartość	Cele kształcenia	Narzędzia
<b>Praktykant – doradca ds. pracy</b> Efektywna komunikacja Prowadzenie rozmowy kwalifikacyjnej	Znajomość narzędzi do nawiązania pozytywnej relacji	WS 5.1: Przygotowanie do rozmowy z praktykantem
<b>Funkcja relacji</b>	Dowiedz się, jak konstruktywnie wykorzystać relację, aby ułatwić uczniowi naukę	WS 5.2: Obserwuj rozmowę z doradcą WS 5.3: Ocena komunikatywności
<b>Wspieranie zaangażowania i motywacji praktykanta</b>	Zdobądź umiejętności niezbędne do motywowania i wspierania praktykanta	WS 5.4: Jak pomóc praktykantowi rozwinąć podstawowe umiejętności?
<b>Korzystaj ze sposobów efektywnej komunikacji</b>	Skutecznie dbaj o relacje z uczniem	WS 5.5: Uczenie się z refleksji na temat wdrożonych zachowań
<b>Zarządzanie sytuacjami problemami</b> Zarządzaj okresowymi rozmowami z praktykantem	Dowiedz się, jak radzić sobie z problemami związanymi z relacją między doradcą a praktykantem	WS 5.6: Zarządzanie sprzeciwami WS 5.7: Informacje zwrotne na temat umiejętności

### 5.1 Zawartość

#### Relacja między mentorem korporacyjnym a praktykantem

Konkretne interwencje szkoleniowe skierowane do mentorów biznesowych powinny być również okazją do wzmocnienia i uświadomienia sobie umiejętności interpersonalnych potrzebnych do odgrywania tak ważnej roli. W rzeczywistości funkcje, które ma pełnić doradca, będą się różnić nie tylko w zależności od różnych kontekstów biznesowych, ale także od cech młodej osoby, która przybywa do firmy z bagażem doświadczeń osobistych i zawodowych, oczekiwań i lęków, które wpływają na motywację i wyniki szkolenia i ścieżki pracy, którą zamierza podjąć. Interwencja szkoleniowa na korzyść doradcy firmowego jest również przydatna do rozwijania umiejętności komunikacyjnych i dydaktycznych wobec nowych pracowników oraz nabywania obok umiejętności zawodowych, czasem bardzo specjalistycznych, które już posiadają równie niezbędne umiejętności interpersonalne.

Wiedza i umiejętności zdobyte przez lata pracy oraz bogactwo „wiedzieć jak być i wiedzieć jak to zrobić” posiadane przez pracownika wskazanego przez firmę jako mentora przy szkoleniu nowozatrudnionego pracownika, nie zawsze są wystarczające, aby wykonać powierzone mu zadanie. Niezbędne jest, aby oprócz szczegółowej wiedzy z zakresu działalności danego sektora, doradca nabył wiedzę i umiejętności sprzyjające nawiązaniu dobrej i asertywnej relacji, aby



uruchomić prawdziwy proces rozwoju zawodowego. W szczególności konieczne jest, aby wiedział, jak:

- skutecznie pielęgnować relacje z praktykantem;
- korzystać z partycypacyjnych sposobów komunikacji;
- wspierać motywację praktykanta;
- zarządzać sytuacjami problemowymi.

## Rola relacji w uczeniu się

Aby skutecznie zintegrować praktykanta z firmą, towarzyszyć mu na całej ścieżce pracy, zmotywować go do nauki i pomóc przezwyciężyć najtrudniejsze chwile, konieczne jest stworzenie od początku pozytywnej i autentycznej relacji z młodym człowiekiem.

Umiejętność nawiązywania i utrzymywania przez mentora otwartej relacji interpersonalnej oraz przejrzystej relacji interpersonalnej z praktykantem, począwszy od przyjęcia go w miejscu pracy, jest niezbędnym warunkiem zaangażowania go w projekt rozwoju zawodowego.

Bardzo ważne jest, aby relacja zaufania i szacunku, która jest budowana i umacniana każdego dnia poprzez bezpośredni dialog i dialog osobisty oraz dzielenie się działaniami zawodowymi. Nowo zatrudniony praktykant musi polegać na tym, że w firmie jest osoba, której może zaufać, gotowa nie tylko go słuchać, doradzać, zachęcać, ale także konstruktywnie krytykować i poprawiać. Młody człowiek musi umieć rozpoznać w mentorze punkt odniesienia, osobę, do której może zwrócić się o wyjaśnienia i przydatne sugestie, pomocnika, do którego może się zwrócić w trudnych chwilach. Doradca musi:

- okazywać autentyczne zainteresowanie nowym pracownikiem;
- być w stanie pomóc młodemu człowiekowi „poczuć się częścią” nowej grupy, do której właśnie wszedł.

Dzięki postawie empatycznej możliwe jest zatem zrozumienie zachowania młodego człowieka i reagowanie na jego specyficzne potrzeby, wspieranie osoby znajdującej się w trudnej sytuacji, a jednocześnie tworzenie atmosfery zaufania.

Aby uniknąć tworzenia trudności komunikacyjnych, które mogą utrudnić proces integracji i szkolenia praktykanta, ważne jest, aby zwracać szczególną uwagę na stosowany tryb relacji, unikać nadmiernie „dyrektywnych” postaw i pobudzać do refleksji, aby świadomie uczy się uważnie analizować sytuację, w której się znajduje, oraz problemy, z którymi się boryka, a następnie

właściwie oceniać różne możliwości działania i wybierać najbardziej odpowiednią (patrz Arkusz 5.1).

## Wspieranie zaangażowania i motywacji praktykanta

Wprowadzenie do firmy to proces szkoleniowy mający na celu rozwój motywacji i umiejętności niezbędnych do świadczenia przez młodą osobę wymaganych usług. Obecność zmotywowanych i kompetentnych ludzi, pozytywnie zintegrowanych z resztą organizacji firmy, pomaga zapewnić osiągnięcie celów firmy i ciągłe doskonalenie jakości procesu produkcyjnego. Dla firmy ważne jest, aby pomóc praktykantowi uświadomić sobie cele zawodowe, które zamierza osiągnąć, pielęgnować i wspierać jego motywację do angażowania się w powierzone mu zadania. Aby móc się uczyć, młody praktykant musi być zainteresowany i pobudzony do „zaangażowania się” w sytuacjach, które wydają się nowe i złożone. Innymi słowy, musi być zmotywowany do zaangażowania się i stawienia czoła wysiłkowi wymaganemu do zdobycia nowej wiedzy i umiejętności (patrz Arkusz 5.4).

Mentor musi wykazać natychmiastową gotowość do „zaangażowania się” i podzielenia się swoim doświadczeniem z uczniem w celu nawiązania relacji z młodą osobą.

## Korzystaj ze skutecznych sposobów komunikacji

Do pełnienia wszystkich funkcji wymaganych od doradców, oprócz dokładnego przygotowania techniczno-zawodowego, normalnie posiadanego przez tych, którzy tę rolę pełnią, niezbędne są umiejętności komunikacyjne, które stają się podstawowym prerogatywą tworzenia dobra. interakcja. Mentor musi być zawsze gotowy na odebranie sygnałów przekazywanych przez nowo zatrudnionych, czasami w niejasny sposób, interpretowanie zachowań i reakcji oraz pomaganie młodemu człowiekowi w uświadomieniu sobie tego, co się z nim dzieje, umieszczając go w stanie zastanowić się, zrozumieć i mówić.

Umiejętności aktywnego słuchania są niezbędne, aby zachęcić nowo zatrudnioną osobę do otwarcia się i stymulowania jej w drodze do samopoznania i samopoznania; daje możliwość dogłębnego obserwowania reakcji i zachowań młodego człowieka i jest skutecznym sposobem wsparcia afektywnego (patrz Arkusz 5.2). Szczególną uwagę należy zwrócić na:

- to, jak się mówi: ironiczny lub agresywny ton głosu, inkwizycyjne lub groźne postawy mogą budzić u rozmówcy irytację lub postawy obronne. Na przykład agresywny ton i postawa typu „Istnieje błąd” może wywoływać u ucznia tendencję do zamykania się w sobie i usprawiedliwiania się, zamiast konfrontowania się ze sobą, aby zobaczyć, gdzie popełnił błąd;

- jak się zachowuje: komunikacja nie odbywa się tylko za pomocą słów. Często mentor wpływa na praktykanta bardziej tym, co robi (lub unika robienia), niż tym, co mówi. Jeśli zobowiązesz się wobec praktykanta (umówienie na rozmowę kwalifikacyjną, obietnicę wyjaśnienia itp.), musisz go dotrzymać lub od razu wyjaśnić, dlaczego musisz to odłożyć a w każdym razie unikać odkładania tego wszystkiego). czas), w przeciwnym razie nie będziesz już wiarygodny.

Wskazane jest również, aby w relacjach z kolegami lub współpracownikami unikać wydawania osądów lub wyrażania negatywnych postaw wobec swojego stażysty lub rozpowszechniania informacji, które wyłoniły się z osobistej rozmowy kwalifikacyjnej.

## Postępowanie w sytuacjach problematycznych

W relacji z uczniem mogą pojawić się problemy z komunikacją i relacjami. Możliwe jest, że w zależności od cech osobistych i różnych etapów drogi edukacyjnej, w obliczu początkowych trudności i nieoczekiwanych sytuacji, mogą wystąpić luki w zaangażowaniu lub „agresywne” postawy wobec doradcy. Takie krytyczne problemy mogą wynikać z wielu różnych powodów. Oprócz tych, które mogą wynikać z cech osobistych, subiektywnych i indywidualnych (trudności charakteru, problemy rodzinne itp.), istnieją inne związane z główną fazą zmiany, taką jak przejście od ucznia do pracownika (wstawienie w nowym kontekście, nieuznanie w firmie, ponowne włączenie na ścieżkę uczenia się).

Aby ułatwić przezwycięzenie ewentualnych kryzysów i możliwość wspólnego znalezienia sposobów radzenia sobie z problemami, ważne jest:

- unikaj negatywnych osądów lub dewaluujących postaw, które mogą sprzyjać hartowaniu i zmniejszać determinację w zaangażowaniu się w odnoszenie sukcesów w pracy;
- zwracanie uwagi na prośby i obserwacje młodego człowieka, wspólne rozumowanie, jak najlepiej zorganizować przyszłe działania, aby poczuł się odpowiedzialny za cele, które obiecujemy wspólnie osiągnąć;
- nie usztywniać i pielęgnować wzajemnej nieufności, co prowadzi do narastających trudności komunikacyjnych, ale zachować otwartość i otwartość na ucznia;
- panować nad negatywnymi emocjami, które praktykant może wzbudzać swoim zachowaniem i być w stanie prowadzić dialog na temat konkretnych rzeczy;

- postawienie się w sytuacji ucznia, próba zrozumienia, co kryje się za pewnymi sposobami działania, poważne traktowanie pytań i obserwacji młodej osoby, nawet jeśli na pierwszy rzut oka wydają się one niezrozumiałe i/lub przyjemne (patrz Arkusz 5.3).

Na przykład pewne pozornie aroganckie lub bezinteresowne postawy mogą ukrywać strach przed byciem na równi, strach przed osądzeniem, potrzebę pomocy, o którą nie ma się odwagi poprosić itp.

## Zarządzaj okresowymi rozmowami kwalifikacyjnymi z praktykantem

Aby wspólnie ocenić przebieg ścieżki uczenia się, przeanalizować pojawiające się trudności, określić najwłaściwszy sposób radzenia sobie z nimi i podtrzymać motywację praktykanta do angażowania się w pracę, konieczne jest zaplanowanie okresowych rozmów z praktykantem. Oprócz dialogu, dyskusji i słuchania, wywiady są czasem, w którym praktykant może prosić o wyjaśnienia i wyjaśnienia, weryfikować swoje oczekiwania, ale także wyrażać napotykaną i wyobrażaną sobie trudności.

Rozmowy powinny być zawsze zaplanowane tak, aby osiągnąć określone cele (przywitanie praktykanta, udostępnienie planu działań, sprawdzenie wyników, ustalenie sposobu pokonywania trudności, przydzielenie nowych zadań itp.) i odbywać się w sytuacjach sprzyjających budowaniu relacji międzyludzkich (ewentualnie bez innych ludzi i unikając przerywania).

## 5.2 Arkusze robocze

### Arkusz roboczy 5.1 – Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej

Instrukcje dla mentora biznesowego: Ten arkusz, który należy wykorzystać przed rozpoczęciem rozmowy kwalifikacyjnej z praktykantem, jest rodzajem płótna, które może być przydatne zarówno do aktywacji refleksji nad pewnymi elementami, podzielonymi na obszary, jak i do wyraźnego skupienia się na treści i oczekiwania wobec wywiadu, także zapowiadające reakcje praktykanta.

Obszar – TREŚĆ

Co chcę przekazać

---

Co chcę, aby druga osoba zrobiła

---

Obszar – RELACJA

Jaki rodzaj relacji chcę nawiązać

---

Co chcę, aby druga osoba „poczuła”

---

Jaki „klimat”, „atmosferę” chcę stworzyć

---

Obszar – OCZEKIWANIA

Jakie są moje obawy i opory?

---

Jakie są oczekiwania, motywacje i reakcje praktykanta?

---

Jakie zastrzeżenia będzie mógł zgłosić praktykant?

---

## Arkusz roboczy 5.2 – Obserwuj rozmowę z doradcą

Instrukcje: Ten arkusz, który zostanie zaproponowany jako część interwencji szkoleniowych skierowanych do mentorów biznesowych, ma na celu zbadanie różnych aspektów różnych etapów rozmowy kwalifikacyjnej. Arkusz zostanie zaproponowany i uzupełniony przez uczestników po przeprowadzeniu symulacji, przeprowadzonej w grupie szkoleniowej, rozmowy kwalifikacyjnej pomiędzy praktykantem a doradcą.

	Uruchomienie
Doradca	Stworzył dobre środowisko ..... Wyjaśniono cele wywiadu .....
	W trakcie
Doradca	Słuchał ..... Zapytany o informację zwrotną ..... Zrozumieli swoje potrzeby, oczekiwania, zainteresowania ..... Mówił innym językiem ..... Przyniósł twarde dane i fakty ..... Podkreślił „dlaczego tak” ..... Zarządzane „dlaczego nie” .....
	Na końcu
Doradca	Poświęcił odpowiednią ilość czasu na zamknięcie ..... Poświęcił odpowiednią ilość czasu na zamknięcie Podsumowanie wywiadu ..... Zdefiniowane cele .....
Doradca i praktykant	Złożyli sobie zobowiązanie ..... Są zadowoleni z wywiadu .....

## Arkusz roboczy 5.3 – Ocena komunikacji

Instrukcje dla mentora biznesowego: Ten arkusz może być używany na wszystkich etapach szkolenia praktykanta, po rozmowie kwalifikacyjnej. Narzędzie to ma na celu uświadamianie stosowanych metod komunikacji i aktywizację refleksji nad tym, jak je udoskonalić i sprawić, by były skuteczne dla dobrych relacji z praktykantem. Teraz skup swoją uwagę na interakcji z uczniem, która Twoim zdaniem nie była skuteczna.

1. Jaki cel zaproponował?
2. Jak oceniasz swoją komunikację?
3. Jak myślisz, jak uczeń doświadczył tej komunikacji?
4. Co sprawia, że myślisz, że ten sposób komunikacji pozwoli Ci osiągnąć cel?
5. Jakie ryzyko podejmujemy, komunikując się w tych trybach?
6. Jak inaczej mógłby odpowiedzieć?

## Arkusz roboczy 5.4 – Jak pomóc praktykantowi rozwinąć podstawowe umiejętności?

Ten arkusz, który zostanie zaproponowany jako część interwencji szkoleniowych skierowanych do mentorów z firmy, ma na celu aktywację refleksji na temat tego, w jaki sposób mentor z firmy może wspierać praktykanta w rozwijaniu niektórych umiejętności potrzebnych do wykonywania pracy najlepiej jak potrafią.

Instrukcje dla doradcy: Pomyśl o ścieżce, którą przechodzi wyznaczony praktykant: trudności, ulepszenia i cele, cele końcowe. Następnie postaraj się skoncentrować na tym, w jaki sposób przyczyniłeś się do rozwoju opisanych poniżej „umiejętności” i jak możesz jeszcze bardziej ułatwić ich rozwój w przyszłości.

Aby stymulować zdolności twórcze ucznia, którego śledzę, zrobiłem, zrobię i zrobię:

.....

Aby stymulować zdolności organizacyjne ucznia, którego śledzę, zrobiłem, zrobię i zrobię:

.....

Aby stymulować zdolności osiągnięć ucznia, którego śledzę, zrobiłem, zrobię i zrobię:

.....

Aby stymulować zdolności relacyjne ucznia, którego śledzę, zrobiłem, zrobię i zrobię:

.....

## Arkusz roboczy 5.5 – Uczenie się z refleksji na temat wdrożonych zachowań

<i>Poprzednia sytuacja</i>	<i>Jak się zachowywał</i>	<i>Co myślał</i>	<i>Co czuł</i>

<i>Sytuacja przyszłości</i>	<i>Jak planujesz zachowywać się w przyszłości</i>	<i>Jakie myśli byłyby najbardziej odpowiednie</i>	<i>Jakie emocje byłyby najbardziej funkcjonalne</i>

## Arkusz roboczy 5.6 – Zarządzanie sprzeciwami

*Instrukcje:* W każdym stosunku pracy mogą pojawić się zastrzeżenia, które należy skutecznie rozwiązać, aby stały się konstruktywnym momentem i nie stanowiły przeszkody w komunikacji. Poniżej znajdziesz przykłady tego, jak praktykant może zareagować w określonych sytuacjach. Napisz w poniższych wierszach, w jaki sposób możesz skutecznie zareagować na proponowane stwierdzenia.

*Jak radzić sobie z praktykantem, który mówi:*

„W ogóle się z tobą nie zgadzam.

.....  
.....

„Jeśli klientowi skończą się towary, muszę zrobić wszystko, aby zagwarantować wysyłkę, ale moi koledzy z magazynu nie biorą pod uwagę pilnych spraw, ponieważ są zbyt przywiązani do procedur!”

.....  
.....

„W dziale marketingu panuje wielka dezorganizacja! Tworzą prognozy sprzedaży, a następnego dnia zupełnie się zmieniają!”

.....  
.....

„Nie mogę podzielić się decyzjami, które podjąłeś, ponieważ stwarzają one wielkie trudności”.

.....  
.....

„Za każdym razem, gdy się spotykamy, obieramy nową drogę! Wszystko ma się zmienić! Nie masz czasu na rozpoczęcie pracy, którą zbieramy i zmieniamy!”

.....  
.....



---

## Arkusz roboczy 5.7 – Informacje zwrotne na temat umiejętności

Instrukcja dla mentora biznesowego: Zastanawiając się, jak skutecznie i konstruktywnie komunikować się z praktykantem, przeformułuj poniższe stwierdzenia najlepiej jak potrafisz, starając się je przedstawić w pozytywny sposób.

*Jak mogę skutecznie wyrazić uczniowi takie opinie jak:*

"Twoja organizacja pracy pozostawia wiele do życzenia."

.....  
.....

" W kontaktach z innymi często bywasz agresywny."

.....  
.....

" Masz trudności z planowaniem, zwłaszcza z ustalaniem priorytetów."

.....  
.....

" Ciężko pracujesz, ale nie potrafisz przeciwstawić się swoim kolegom."

.....  
.....

" Kiedy mówisz, jesteś rozproszony i łatwo odchodzisz od tematu."

.....  
.....

## Sekcja 6: Relacje z podmiotami zewnętrznymi

Treść	Cele nauczania	Narzędzia
<b>Przedmioty, które wchodzi w interakcje w szkoleniu ucznia</b> Aktorzy zaangażowani w szkolenie praktykanta - role - zadania - relacje Rola przedsiębiorstwa Szkolenia w firmie i szkolenia zewnętrzne	Wiedza o tym, jak wchodzić w interakcje z osobami zaangażowanymi w szkolenie praktykanta w fazie rozruchu, w fazie pośredniej i końcowej	
<b>Relacje z innymi podmiotami w przedsiębiorstwie</b> Role i punkty połączenia do skutecznego definiowania potrzeb organizacyjnych i szkoleniowych firmy i praktykanta	Wiedzą, jak koordynować działania z innymi pracownikami w przedsiębiorstwie, którzy współpracują przy szkoleniu dla praktykanta	
<b>Relacje z instytucją szkoleniową</b> Relacja między doradcą firmy a doradcą szkoleniowym na różnych etapach (początkowa, pośrednia, końcowa) Pakt szkoleniowy	Wiedzieć, jak współpracować z doradcą instytucji szkoleniowej. Potrafić wchodzić w interakcje z systemem kształcenia zawodowego, przepisami i referencyjnymi profilami szkoleniowymi	

### 6.1 Zawartość

#### Zainteresowane strony współpracujące ze szkoleniem praktykanta

Przedsiębiorstwo zainteresowane rozwojem zawodowym praktykanta musi zarządzać stażem jako zorganizowanym procesem, określając odpowiedni plan pracy, w którym dla wszystkich od samego początku jest jasne (dla młodej osoby, ale także dla innych pracowników w organizacji), kto będzie odpowiedzialny za dbanie o zaangażowanie młodej osoby w organizację i sposób, w jaki będzie on nadzorowany.

Mentor to osoba, której firma przypisuje odpowiedzialność nadzorczą za profesjonalną inwestycję, która została dokonana w praktykanta.

Inwestycja ta przechodzi również przez szereg relacji z osobami fizycznymi, zewnętrznymi i wewnętrznymi w stosunku do przedsiębiorstwa, z którymi praktykant współdziała, mniej więcej stale, przez cały czas trwania umowy. W szczególności nowo zatrudniony praktykant w przedsiębiorstwie, oprócz stałego wsparcia doradcy firmy, będzie musiał radzić sobie z innymi kolegami, rówieśnikami lub tymi, którzy mają różne role zawodowe, z przełożonymi, menedżerami sektora i innymi postaciami, które na różne sposoby są obecne w firmie. Poza firmą, podczas szkolenia zewnętrznego, będzie on kontaktował się, oprócz innych uczestników szkolenia, z nauczycielami kursu, a zwłaszcza z doradcą szkoleniowym. Dodatkowym zadaniem mentora

firmy jest ułatwienie integracji i tym samym sprawienie, aby ta sieć relacji funkcjonowała dla rozwoju zawodowego nowo zatrudnionego pracownika.

## Relacje z innymi w przedsiębiorstwie

Aby ułatwić integrację praktykanta z przedsiębiorstwem i zintegrować pracę młodej osoby z pracą innych kolegów, konieczne jest, aby doradca zainwestował w komunikację z innymi podmiotami w przedsiębiorstwie, w tym w wsparcie w procesie towarzyszenia uczeniu się praktykanta. Inne obecne osoby mogą w rzeczywistości okazać się ważne, zarówno w celu oskrzydlenia i / lub nadzorowania młodej osoby w wykonywaniu określonych zadań, jak również w celu dostarczenia przydatnych informacji na temat przebiegu jej procesu umieszczania i uczenia się, informacji niezbędnych mentorowi do oceny, "skalibrowania" i ewentualnie modyfikacji wyborów dotyczących postępowania z uczniem.

Konkretnie, będzie on musiał wykonywać tę rolę, dbając od czasu do czasu o zaangażowanie innych osób w firmie, takich jak przełożeni i koledzy młodego praktykanta, w celu ułatwienia wymiany komunikacji z kolegami, a także w celu zidentyfikowania eksperta branżowego, który jest zmotywowany do wniesienia wkładu w proces szkolenia i który będzie wspierał młodą osobę operacyjnie.

Dlatego ważne będzie wyjaśnienie na wstępnym spotkaniu, do kogo młoda osoba może się zwrócić, celów, które mają zostać osiągnięte, a także zaplanowanie chwil dyskusji i weryfikacji z ekspertem i samym uczniem.

## Relacje ze szkołą/instytucją szkoleniową

Rola doradcy firmowego jako łącznika między szkoleniem w firmie i poza firmą nowo zatrudnionej młodej osoby okazuje się mieć fundamentalne znaczenie dla niezbędnego połączenia między firmą a strukturą szkoleniową - lub strukturami szkoleniowymi, które stanowią część ścieżki szkoleniowej - w celu skutecznego zarządzania działaniami wspierającymi sukces szkoleniowy praktykanta i zapewnienia spójności doświadczeń prowadzonych w firmie. W rzeczywistości często zdarza się, że pracodawca, a w konsekwencji młoda osoba, nie są wystarczająco świadomi znaczenia szkoleń poza przedsiębiorstwem, w szczególności szkoleń finansowanych ze środków publicznych, jeśli są dostępne, z ryzykiem utraty tego, co jest okazją do zdobycia umiejętności niezbędnych do rozwoju zawodowego.

Aby zapewnić odpowiednie szkolenie, agencja szkoleniowa i firma muszą uzgodnić wspólne cele krótko- i średnioterminowe (np. na kolejny semestr i rok szkoleniowy), zaplanować wspólne

działania i wspólnie opracować kluczowe tematy, przekazując niezbędną wiedzę techniczną, oraz firmę, towarzyszącą praktycznej realizacji ze względu na specyfikę firmy.

Aby szkolenie zewnętrzne było konkretnie funkcjonalne, konieczna jest ścisła współpraca między firmą a agencją szkoleniową od wstępnego etapu planowania do monitorowania całego kursu. Dlatego ważne jest, aby mentor biznesowy nawiązał efektywną współpracę z mentorem szkoleniowym, czyli osobą kontaktową agencji szkoleniowej wyznaczoną do umożliwienia połączenia z przedsiębiorstwem.

Po pierwsze, doradca korporacyjny wraz z instytucją szkoleniową określa, jaka wiedza zdobyta podczas szkoleń pozafirmowych może być zweryfikowana i zastosowana w kontekście przedsiębiorstwa oraz jakie umiejętności można się nauczyć lub pogłębić w przedsiębiorstwie.

Doradca, oprócz wypracowania wspólnie z agencją szkoleniową i praktykantem indywidualnej ścieżki szkoleniowej, musi określić, ponownie w porozumieniu z doradcą szkoleniowym i nowo zatrudnionym praktykantem, warunki operacyjne, które umożliwią kontekstualizację w firmie wiedzy zdobytej podczas szkolenia zewnętrznego i zapewnienie, poprzez ciągłe kontakty z doradcą szkoleniowym, monitorowanie postępów w szkoleniu, proponując ewentualne zmiany w celu poprawy.

## Sekcja 7: Ocena szkolenia

Treść	Cele	Narzędzia
<b>Aby ocenić, czego uczy się uczeń</b>	Znajomość procesu oceny	
<b>Fazy oceny</b> Wstępna ocena Ocena w fazie pośredniej Ocena końcowa	Wiedza o tym, jak zorganizować etapy oceny	Arkusze 7.1: Arkusz oceny kompetencji wejścia Arkusze 7.2: Arkusz monitorowania rozwoju umiejętności stażysty Arkusze 7.3: Skoroszyt Arkusze 7.4: Formularz monitorowania
<b>Rejestracja szkolenia</b>	Znajomość metodologii operacyjnych, za pomocą których można ocenić ścieżkę uczenia się praktykanta	Arkusze 7.5: Arkusz danych treningowych
<b>Certyfikacja szkoleń</b>	Znajomość metod poświadczanie i certyfikacja kompetencji	Arkusze 7.6: Arkusz poświadczenia umiejętności
<b>Ocena końcowa kursu</b>	Uzyskiwanie informacji zwrotnych od uczestników kursu	Arkusze 7.7: Kwestionariusz satysfakcji końcowej - kurs dla korepetytorów firmowych

### 7.1 Zawartość

#### Aby ocenić, czego uczy się uczeń

Ścieżka praktyk zawodowych jest zintegrowanym projektem edukacyjnym, który musi zapewniać systematyczną refleksję nad postępem doświadczeń, poprzez monitorowanie ścieżki i okresową ocenę tego, czego uczy się młody człowiek. Ocena polega na dostarczeniu uczniowi ustrukturyzowanego zestawu informacji zwrotnych na temat jego osiągnięć, umożliwiających mu zobaczenie, jak jego postępy są zatwierdzane.

Proces oceny rozpoczyna się, gdy praktykant dołącza do firmy, zaczynając od umiejętności, które nowy pracownik już posiada, aby skupić się na tym, czego będzie musiał się nauczyć w trakcie procesu szkolenia; kontynuuje w fazie pośredniej, że ustrukturyzowanymi momentami oceny, aby sprawdzić uczenie się i zidentyfikować luki do wypełnienia, a kończy się na końcu szkolenia ogólną oceną końcową. Jednocześnie wszystkie informacje dotyczące rozwoju nauki są rejestrowane przez firmę i ośrodek szkoleniowy, jeśli taki istnieje, który uzupełnia ofertę szkoleniową, aż do certyfikacji kursu i wyników przez firmę. Wreszcie, nabyte umiejętności mogą być rejestrowane w broszurze szkoleniowej, narzędziu do gromadzenia doświadczeń szkoleniowych i związanej z nimi zdobytej wiedzy. Elementy zebrane przez tutora i praktykanta wykorzystywane na wszystkich

etapach projektu szkoleniowego, pozwalają na porównanie oceny trenera z samooceną stażysty, na której można oprzeć przejrzyste planowanie procedur funkcjonalnych dla rozwoju zawodowego.

## Fazy oceny

Proces oceny jest podzielony na trzy odrębne momenty: ocenę kompetencji na etapie wejścia, śródkresowym (pośrednim) i końcowym.

### Wstępna ocena

Całego procesu szkolenia nie można oddzielić od bardziej ogólnej oceny kompetencji, które ma nabyć praktykant. Ocena śródkresowa i końcowa będzie wiarygodna tylko wtedy, gdy wcześniejsze umiejętności młodego człowieka (wiedza zawodowa i metodologiczna) zostaną zidentyfikowane na początku, a te, które będzie musiała zdobyć pod koniec kursu, zostaną precyzyjnie określone.

Precyzyjna definicja Indywidualnego Planu Szkoleniowego, która opisuje całą ścieżkę szkoleniową, którą ma podążać praktykant, umożliwi lepsze zaplanowanie momentów oceny w trakcie ścieżki uczenia się nabywania umiejętności opisanych w samym planie.

Ocena kompetencji wstępnych ma na celu ustalenie poziomu umiejętności, które posiada praktykant, aby w spójny sposób ustrukturyzować ścieżkę szkolenia, odnosząc się do potrzeby zagwarantowania zindywidualizowanego podejścia prowadzącego do sformułowania zindywidualizowanej ścieżki (zob. arkusz 7.1).

Wydaje się to niezbędne, jeśli weźmie się pod uwagę heterogeniczność użytkowników w odniesieniu do różnic w doświadczeniu, wieku, kwalifikacjach, a także różnorodność kontekstów w odniesieniu do prowadzonych działań, stylów zarządzania zasobami ludzkimi, inwestycji w szkolenie praktykanta.

Na początku ścieżki uczenia się konieczne jest zdefiniowanie nie tylko "co", ale także "jak" i "kiedy" będzie oceniane. Zwiększa to jasność oczekiwanych wyników i ułatwia zarządzanie oceną. Informowanie praktykanta od samego początku o tym, co będzie oceniane, wzmacnia "przejrzystość" działań oceniających, obniża niepokój młodej osoby i stwarza korzystniejsze warunki dla jej współpracy. Ponadto wyjaśnienie zachowania, które zostanie poddane ocenie, jest samo w sobie kolejną wskazówką, która pomaga młodej osobie lepiej zrozumieć, w jakim kierunku powinna skierować swoje wysiłki; wyraźne określenie "kiedy" pomaga młodej osobie wyznaczyć sobie granice czasowe, w których może poprawić określone wyniki lub osiągnąć określony cel.

## Ocena śródkresowa

Momenty oceny śródkresowej zostaną zaplanowane w odniesieniu do szczegółów działań zaplanowanych dla praktykanta, sporządzonych na podstawie Indywidualnego Planu Szkolenia. Nie muszą być one szczególnie częste, ale warto je umieszczać po tym, jak młody człowiek miał okazję zmierzyć się z wynikami wymagającymi zintegrowanego wykorzystania znacznej grupy umiejętności i przed "przejęciem" na bardziej złożony poziom aktywności.

Obecność okresowych momentów oceny podczas ścieżki szkoleniowej, przeprowadzanej również za pomocą narzędzi częściowo ustrukturyzowanych (zob. arkusz 7.2), upraszcza i dokonuje ostatecznej oceny kompetencji nabytych przez młodą osobę po zakończeniu praktyki. Opiekun firmy, po zebraniu i usystematyzowaniu ustaleń, podsumowanych w specjalnej formie, ocenia umiejętności, które ma nabyć praktykant w celu podsumowania sytuacji, dostosowania celów, sprawdzenia nabywania umiejętności zgodnie z wymogami programu szkolenia. Ocenia rozwój nabywania umiejętności i formułuje wszelkie środki wsparcia, które należy podjąć w celu poprawy procesu uczenia się, w celu zastanowienia się nad procesem uczenia się i doskonalenia zawodowego, również w świetle własnych ocen praktykanta (zob. arkusz 7.3).

Ocena osiągniętych wyników stanowi jeden z najdelikatniejszych momentów relacji między mentorem a praktykantem. Z jednej strony konieczne jest bardzo wyraźne zilustrowanie, co młodemu człowiekowi udało się osiągnąć i jakie są jego wady. Z drugiej strony ważne jest, aby zadbać o sposób prezentacji i dyskusji wyników. Uczeń musi być w stanie zrozumieć, że ocena służy mu do poprawy jego umiejętności. Nawet w przypadku tylko częściowych luk w osiągnięciach, które należy wypełnić, uczeń musi zyskać dzięki dyskusji z mentorem pewność, że może odnieść sukces.

Jeśli młody człowiek opuszcza spotkanie z mentorem z przekonaniem, że nie da się zrobić lepiej, albo dlatego, że nie jest w stanie sprostać sytuacji, albo dlatego, że "inni" nie pomagają mu wystarczająco, nieuchronnie obniży swoje zaangażowanie, a przyszłe wyniki będą jeszcze bardziej niezadowolające.

Momenty oceny związane z indywidualnymi działaniami szkoleniowymi służą praktykantowi

- utrzymywać wysoką świadomość ścieżki, którą podąża i wyników, które osiąga;
- rozumie przyczyny wszelkich zmian w pierwotnym planie prac;
- być w stanie ocenić wyniki, które osiąga;
- być świadomym wszelkich niedociągnięć;

- zrozumieć, co muszą zrobić, aby się poprawić.

Obok obserwacji zachowań badanego w sytuacji, zarówno zawodowej, jak i społecznej, oraz procedur wdrożonych do ćwiczeń praktycznych, wywiad jest najczęściej wykorzystywanym narzędziem do zbierania informacji niezbędnych do oceny. Rozmowy kwalifikacyjne między praktykantem a mentorem, które są planowane, organizowane i przeprowadzane w sposób regularny i ustrukturyzowany, mają na celu zajęcie się codzienną sytuacją zawodową i edukacyjną w firmie, a także kwestiami przejścia między teorią a praktyką, wyjaśnienie pewnych aspektów i przekazanie informacji zwrotnej w celu uzgodnienia celów i odpowiednich środków do ich osiągnięcia. Poprzez rozmowę kwalifikacyjną tutor ma możliwość wykrycia, czy i w jakim stopniu uczeń wykazuje, że rozumie zakres zadania i zapamiętuje wyuczone pojęcia lub zapamiętuje nowe.

### Ocena końcowa

Weryfikacja stopnia uczenia się na późniejszym etapie indywidualnej interwencji szkoleniowej przyczynia się do ostatecznej ogólnej oceny skuteczności szkolenia, poprzez analizę wyników praktykanta i stopnia umiejętności osiągniętych zgodnie z początkowymi celami (zob. arkusz 7.4). Sposoby i środki, za pomocą których możliwe jest sprawdzenie osiągnięcia celów, są obsługiwane przez nauczyciela i nauczycieli agencji szkoleniowej, jeśli praktykant prowadzi również szkolenie poza firmą, i różnią się w zależności od treści i działań, do których wykonania młoda osoba jest powołana.

W niektórych przypadkach, aby ocenić określone działania, nauczyciel musi zebrać informacje od innych osób, z którymi uczeń wykonywał zadania zawodowe. W takim przypadku wskazane będzie wcześniejsze dostarczenie tym osobom formularza oceny, aby uniknąć "niejednoznacznych interpretacji" tego, co należy obserwować. Korzystanie z formularzy, które są łatwe do wypełnienia, będzie sprzyjać bardziej systematycznemu i obiektywnemu badaniu zachowania stażysty, zwiększając wiarygodność ocen odnośnych danych.

### Rejestracja szkolenia

Rejestrowanie przeprowadzonych działań i nabytych umiejętności, którymi opiekuje się opiekun firmy referencyjnej, odbywa się w niektórych istotnych momentach szkolenia, za pomocą łatwych do skompletowania narzędzi. Te (formularze monitorowania, weryfikacji, certyfikacji) są zazwyczaj przygotowywane na podstawie formatów opracowanych przez samą firmę. Ułatwia weryfikację wyników oraz planowanie celów i środków, które należy podjąć, aby je osiągnąć.



Do rejestrowania informacji zebranych podczas wywiadów, bezpośredniej obserwacji oraz obserwacji przełożonych lub współpracowników, prosty arkusz zapisu aktywności jest zwykle używany przez nauczyciela i przez samego stażystę, który jednocześnie może zapisywać i rejestrować swoje doświadczenia szkoleniowe i osobiste obserwacje, przydatne do uzyskania swojego punktu widzenia na realizowane działania i na względne krytyczne punkty widzenia.

Umiejętności nabyte podczas szkolenia w zakresie przygotowania zawodowego zostaną zapisane na specjalnej wykresówce stworzonej dla każdego indywidualnego praktykanta i wypełnionej przeprowadzonym szkoleniem. Certyfikaty kursu, kwalifikacje i wszelkie oceny sukcesu szkolenia mogą być dołączone do formularza. Umożliwia to rejestrowanie wyników odnotowanych segmentów szkolenia, dzięki czemu z czasem tworzony jest prawdziwy "dziennik treningowy", który towarzyszy uczniowi, w celu łatwego śledzenia postępów w szkoleniu.

## Certyfikacja szkoleń

Mentor firmy jest odpowiedzialny za zaplanowanie procedury i przeprowadzenie oceny. Weryfikuje, na podstawie Indywidualnego Planu Szkolenia, stopniowe nabywanie umiejętności zawodowych praktykanta, a pod koniec okresu praktyk zawodowych poświadcza te osiągnięte na ścieżce w przedsiębiorstwie. Tutor odnotowuje stopień rozwoju kompetencji, ocenia jakość pracy praktykanta w odniesieniu do co jest wskazane w planie szkolenia i przyczynia się do ostatecznego certyfikatu wydanego przez firmę. Poprzez certyfikację organ publiczny lub inny specjalnie przez niego upoważniony organ wydaje, po weryfikacji za pomocą testów, formalne zaświadczenie dotyczące posiadania określonych umiejętności przez daną osobę, które jest ważne w ramach systemu szkolenia do celów uznawania punktów szkoleniowych.

## 7.2 Arkusze robocze

### Arkusz 7.1 – Formularz oceny umiejętności wstępnych

*Instrukcje dla opiekuna firmy:* Możesz wznowić umiejętności wymagane do pełnienia roli zawodowej, określając dla każdego stopień opanowania posiadany przez praktykanta w początkowej fazie praktyki.

<b>Praktykant:</b>				
<b>Rola zawodowa:</b>				
<b>Tutor:</b>				
<b>Data:</b>				
<b>Aktywność:</b>				
Kompetencji	Stopień opanowania			
	Niski	Średnio-niski	Średni wysoki	Wysoki

### Arkusz 7.2 - Arkusz monitorowania rozwoju umiejętności praktykanta

*Instrukcje dla opiekuna firmy:* Proponowana forma, która może być stosowana na wszystkich etapach ścieżki szkoleniowej praktykanta, ma na celu weryfikację postępów planu działania szkoleniowego poprzez monitorowanie i ocenę uczenia się umiejętności niezbędnych do skutecznej realizacji określonego działania dla praktykanta.

Korzystając z arkusza monitorowania będziesz musiał:

- zidentyfikować działalność zawodową;

- podać w tabeli opis umiejętności potrzebnych do wykonania określonej czynności oraz poziom opanowania posiadany przez praktykanta przed wykonaniem czynności szkoleniowej;
- określić poziom opanowania faktycznie posiadany przez praktykanta (oceniany) w momencie weryfikacji nabycia kompetencji, określając, jakie metodologie zostały wykorzystane do nauki każdego z nich;
- wskazać metody i czasy weryfikacji (monitorowania) stopniowo osiąganego uczenia się.

Szczegółowo, po nakreśleniu w pierwszym polu Obiekt uczenia się Aktywności:

- ✓ w pierwszej kolumnie (Kompetencje) należy podać opis wiedzy, umiejętności i zachowań, które osoba ucząca się musi posiadać, aby skutecznie wykonać działanie, zgodnie z ich definicją na etapie planowania;
- ✓ w drugiej kolumnie (Podstawowy poziom biegłości) zanotuje zidentyfikowane poziomy początkowe, umieszczając krzyżyk w korespondencji z poziomem, przypominając znaczenie poszczególnych wartości:
  0. brak kompetencji;
  1. wiedza teoretyczna na temat treści kompetencji, ale niewielkie doświadczenie operacyjne;
  2. dobra znajomość treści kompetencji i wystarczająca umiejętność ich stosowania w sytuacjach operacyjnych;
  3. pełna znajomość treści kompetencji, połączona z umiejętnością ich stosowania w sytuacjach operacyjnych;
- ✓ w trzeciej kolumnie (Tryby uczenia się) opisano metodologie stosowane do nabywania kompetencji;
- ✓ w czwartej kolumnie (Osiągnięty poziom opanowania), w ten sam sposób, w jaki jest używany do podstawowego poziomu opanowania, zgłosisz poziom opanowania, który Twoim zdaniem jest faktycznie posiadany przez ucznia w fazie weryfikacji;
- ✓ w piątej kolumnie (Sposoby weryfikacji) opiszesz metodologię zastosowaną do weryfikacji posiadania kompetencji (niektóre metody oceny są wskazane w nocie, ale możesz również wskazać inne);

- ✓ w szóstej kolumnie (Monitorowanie przez 12 miesięcy) wskażesz termin weryfikacji dla każdej kompetencji.

Aktywność obiektu edukacyjnego:													
Kompetencji	Podstawowy poziom mistrzostwa				Tryb nauki	Poziom opanowania rozwinięty			Sposoby weryfikacji	Monitorowanie w ciągu 12 miesięcy			
	0	1	2	3		1	2	3		3	6	9	12
Wiedza													
Zręczność													
Zachowanie													

## Arkusz 7.3 – Skoroszyt

*Instrukcje dla doradcy.* Zeszyt ćwiczeń jest "dziennikiem" zawierającym to, co dzieje się podczas nauki, który ma na celu regularne zbieranie refleksji młodego człowieka na temat jego pracy, działając jako wsparcie w nauce poprzez transpozycję wiedzy praktycznej.

SKOROSZYT	Data
Opis fazy pracy	
.....	
.....	

<b>W fazie pracy, która właśnie się zakończyła, jaka była moja motywacja:</b>	
Niski Wysoki	_____→
Ponieważ.....	
<b>Znalazłem tę fazę:</b>	
Nieciekawie Bardzo interesujące	_____→
Ponieważ.....	
<b>Mój postęp na tym etapie był następujący:</b>	
Mały Wielki	_____→
Ponieważ.....	
<b>Wpływ czynników zakłócających był następujący:</b>	
Wysoki Niski	_____→
Ponieważ.....	
<b>Nauka tego procesu była dla mnie:</b>	
Trudne Łatwe	_____→
Ponieważ.....	
Jeśli chodzi o wynik pracy, jestem:	
Niezadowolony Bardzo zadowolony	_____→
Ponieważ.....	

## Arkusz 7.4 – Arkusz monitorowania

Instrukcje: Zaproponowana tutaj forma, która może być stosowana na różnych etapach procesu szkolenia praktykanta, jest wynikiem arkusza monitorowania rozwoju umiejętności praktykanta

(por. arkusz 7.2), ponieważ zawiera niektóre z jego treści i informacji dotyczących nabywania kompetencji. Narzędzie zapewnia pełny obraz i natychmiastowy odczyt postępów planu działania szkoleniowego poprzez ciągle odnotowywanie poziomów mistrzostwa osiągniętych przez ucznia.

Kompetencji		Podstawowy poziom biegłości				Opracowany poziom biegłości Monitoring przez 12 miesięcy			
		0	1	2	3	3 miesiące	6 miesiące	9 miesiące	12 miesiące
Wiedza									
Zręczność									
Zachowanie									

## Arkusz 7.5 – Formularz rejestracyjny szkolenia

*Instrukcje dla nauczyciela firmy:* Ten arkusz może być używany w firmie do rejestrowania "segmentów" działalności szkoleniowej prowadzonej przez praktykanta oraz do szczegółowego przeglądu czasu i treści szkolenia.

<b>Praktykant</b>			
<b>Wiek</b>			
<b>Rola zawodowa</b>			
<b>Tutor</b>			
<b>Data</b>	<b>Godzina rozpoczęcia</b>	<b>Czas zakończenia</b>	<b>Treść działania szkoleniowego</b>


## Arkusz 7.6 – Formularz poświadczenia kompetencji

*Instrukcje dla opiekuna firmy:* Oto szablon, który można wykorzystać do poświadczenia kompetencji, które praktykant osiągnął / rozwinął, w szkoleniu przeprowadzonym w firmie. Urządzenie może być wykorzystywane jako narzędzie dydaktyczne w szkoleniu opiekuna firmy.

### "Poświadczenie umiejętności nabytych podczas formalnego szkolenia prowadzonego w firmie"

Firma.....

Numer..... Poczta.....

Nazwisko i imię przedstawiciela ustawowego .....

Nazwisko i imię opiekuna firmy .....

Numer..... Poczta.....

Nazwisko i imię ucznia .....

Rok szkolenia:

Sekcja	Kompetencje nabyte na końcu sekcji	Godziny	Sposoby weryfikacji *

\*Wybierz odpowiedni numer:

[1] obserwacja czynności roboczych wykonywanych z kontrolą oczekiwanego standardu

[2] wywiad

[3] inne (określić)

Niżej podpisany opiekun firmy oświadcza, że kompetencje wskazane w każdej sekcji powyżej zostały nabyte przez praktykanta.

Data podpisu



# Arkusze informacyjne dla doradców zawodowych

## TABELA 1. WYWIAD

### Co to jest rozmowa kwalifikacyjna

Rozmowa kwalifikacyjna jest jednym z najważniejszych narzędzi, jakimi dysponuje doradca/mentor, aby kierować i wspierać ścieżkę rozwoju praktykanta. Umożliwia precyzyjne zdefiniowanie i przeanalizowanie celów i problemów ścieżki indukcyjnej i szkoleniowej. Zakłada również szczególnie intensywny moment relacji międzyludzkich z uczniem, który, jeśli jest dobrze zarządzany, wzmacnia jego zaangażowanie i motywację do zaangażowania. Wyniki rozmowy kwalifikacyjnej mają duży wpływ na postawy i zachowania, jakie będzie miał uczeń w następnym okresie. Dlatego wskazane jest zwrócenie szczególnej uwagi na elementy charakteryzujące te sytuacje oraz na sztuczki, które mogą pomóc w skutecznym zarządzaniu nimi. Wywiad różni się od swobodnej rozmowy, ponieważ jest celowym spotkaniem dwóch osób o określonych rolach w organizacji, zaplanowanym i zorganizowanym w celu osiągnięcia konkretnych i dobrze zdefiniowanych celów. Świadomość celów pozwala na określenie możliwych tematów, którymi należy się zająć, aby usprawnić rozmowy. Zaangażowani ludzie nadają sobie nawzajem kierunek i dążą do podjęcia decyzji, które są funkcjonalne w stosunku do konkretnej sytuacji i do konkretnych wniosków.

### Planowanie rozmowy kwalifikacyjnej

Faza poprzedzająca rozmowę kwalifikacyjną jest kluczowa dla jej powodzenia. Przed spotkaniem z uczniem należy znaleźć odpowiednią przestrzeń, przygotować wszelkie materiały (dokumentację, karty itp.), poznać osobę, z którą odbędzie się spotkanie (wiek, poziom kulturowy itp.) oraz określić treść.

Ustal na początku kolejność tematów i sposób, w jaki będą one rozwiązywane podczas spotkania (np. wyjaśnij, że zaczynasz od poproszenia ucznia o opisanie doświadczeń, które miał i problemów, które napotkał, a następnie porównaj jego spostrzeżenia z obserwacjami doradcy, a następnie spróbuj wspólnie zrozumieć przyczyny wszelkich różnic w ocenie, itd.) pomaga kierować późniejszą dyskusją, czyniąc ją bardziej skoncentrowaną i wydajną. W tej logice przydatne jest również określenie, jak długo potrwa rozmowa kwalifikacyjna. Kontrolowanie czasu trwania pomaga ludziom lepiej wykorzystać czas, a także pozwala od samego początku podkreślić wszelkie niespójności między tym, co chcą omówić, a czasem faktycznie dostępnym.

## Cel rozmowy kwalifikacyjnej

Różne rodzaje wyników można osiągnąć jednocześnie poprzez wywiad:

- gromadzenie informacji;
- zachęcanie do zaangażowania i zaangażowania praktykanta;
- określenie, co robić na przyszłość.

Aby rozmowa kwalifikacyjna była skuteczna, ważna jest wymiana informacji, opinii, pomysłów, co pozwala obu stronom poszerzyć obszar wspólnej wiedzy o sytuacji, nad którą należy pracować. Dzielenie się wiedzą to nie tylko wymiana informacji, ale także wykorzystanie konfrontacji z uczniem do wydobycia z większą świadomością postaw i emocji, które kierują jego działaniami i które mogą utrudniać lub sprzyjać osiągnięciu rezultatów. Rozmowa kwalifikacyjna jest skuteczna, gdy pozwala doradcy podzielić się z uczniem "tym, co się dzieje" i "co można zrobić", do tego stopnia, że młoda osoba czuje się naprawdę zmotywowana do zaangażowania się w poprawę rzeczy (lub osiągnięcie nowych celów).

## Jak przeprowadzić rozmowę kwalifikacyjną

Aby osiągnąć oczekiwane rezultaty, rozmowa kwalifikacyjna musi być zorganizowana w taki sposób, aby dojść do wspólnej interpretacji sytuacji (co się dzieje, jakie są przyczyny, jakie są odczucia stażysty i doradcy na temat sytuacji, co można wykorzystać do interwencji itp.). co można wykorzystać do podjęcia działań itp.).

Rozmowa kwalifikacyjna zwykle traci swoją skuteczność, jeśli doradca zbiera tylko pewne informacje, ustala, co należy zrobić i wyjaśnia to uczniowi. Nawet jeśli ten ostatni oświadczy, że zrozumiał, zwiększa się prawdopodobieństwo, że nie będzie w stanie dotrzymać tego, co zostało postanowione. Człowiek ma tendencję do "podejmowania własnej decyzji, a tym samym łatwiejszego zapamiętywania, co musi zrobić i do pracy nad tym, jeśli czuje, że miał okazję uczestniczyć w jej formułowaniu i dyskusji.

## Postępuj zgodnie z logicznym wzorcem

Podczas rozmowy kwalifikacyjnej doradca nie może "zbyt szybko się spieszyć", aby podjąć decyzję, nawet jeśli ma już jasność co do tego, jakie są problemy i jak interweniować.

Jeśli jego celem jest zaangażowanie ucznia i zachęcenie go do zaangażowania, przydatne jest, aby również użył tego narzędzia, aby umożliwić młodej osobie "ponowne przeanalizowanie" procesu analizy sytuacji. Dzięki temu procesowi praktykant będzie miał możliwość lepszego zrozumienia tego, co należy poznać, a przede wszystkim rozwinięcia większego poczucia dzielenia się i przekonania o tym, co należy zrobić. Aby skutecznie przeprowadzić rozmowę, doradca może

uznać za przydatne pamiętanie o logicznym schemacie odniesienia, który pomoże mu zidentyfikować różne kroki, przez które powinien poprowadzić praktykanta, aby dojść do skutecznego (a nie tylko formalnego) dzielenia się działaniami, które należy podjąć. Oczywiście trudno jest, aby wywiad przebiegał dokładnie w logicznej kolejności, jednak przyjęcie go jako punktu odniesienia może pomóc doradcy "śledzić" cele dyskusji.

### Początek wywiadu

Faza rozruchu rozmowy kwalifikacyjnej, nawet jeśli zajmuje mało czasu, jest bardzo ważna, ponieważ może mieć duży wpływ na rozwój reszty spotkania. Po pierwsze, ważne jest, aby powtórzyć cele rozmowy kwalifikacyjnej, nawet jeśli powinny one być już znane. Pomaga to stażystom, ale także doradcy / mentorowi, który często przychodzi na spotkanie z bardzo palącymi kwestiami związanymi z pracą, aby "uporządkować swój umysł" i "dostroić się" bardziej precyzyjnie do rzeczy, które należy rozwiązać. Jednocześnie możliwe jest podkreślenie i wyjaśnienie wszelkich nieporozumień lub błędnych interpretacji celu i treści spotkania, unikając w ten sposób marnowania czasu na rozpoczynanie dyskusji od innego oczekiwania. Nawet przypomnienie ról, które każda osoba ma w danej sytuacji, nie wydaje się zbędne. Prawidłowe postrzeganie ról organizacyjnych i tego, co się z nimi wiąże w zakresie wzajemnych zobowiązań (np. czego można oczekiwać od doradcy, a czego z drugiej strony nie ma sensu oczekiwać, że uzyska) pomaga powiązać znaczenie tej wymiany interpersonalnej z celami, ograniczeniami i funkcjonowaniem organizacji, w której ludzie są umieszczeni, a także zorientowanie oczekiwań wobec rozmowy kwalifikacyjnej oraz pozytywny wpływ na postawy i sposób komunikowania się uczestników.

Z drugiej strony rozmowa kwalifikacyjna może być również okazją do zweryfikowania i doprecyzowania charakterystyki własnych ról, sprzyjając większej efektywności w kolejnych relacjach.

### Znaczenie słuchania

Przeprowadzając rozmowę kwalifikacyjną, nie należy się zbyt spieszyć z "interpretacją" tego, co się stało i "wyjaśnieniem" sytuacji. Oczywiście mentor przychodzi na rozmowę z własnymi obserwacjami; Jeśli jednak chce uzyskać z tego "wartość dodaną" (a nie tylko wykorzystać ją jako pretekst do potwierdzenia własnych opinii), ważne jest, aby zwracać szczególną uwagę na dzielenie się informacjami. Oprócz zdobycia większej wiedzy na temat konkretnych faktów i wydarzeń, ta faza jest ważna, aby zebrać cenny wgląd w to, jak sprawy mają się z punktu widzenia stażysty. Poza poprawnością jego percepcji, sposób, w jaki sytuacja jest przedstawiana, jest szczególnie istotny, ponieważ trzeba zacząć od tego, aby spróbować zaangażować go w osiągnięcie nowych celów. Właśnie z tego powodu ważne jest, aby doradca zachęcał ucznia do "opowiadania

historii", starając się również uchwycić między wierszami stan umysłu (satysfakcja, ciekawość, niepewność, gniew itp.), Z którym odnosi się do sytuacji, ponieważ może to utrudnić lub zachęcić go do skutecznego działania. Szczególnie w tej fazie doradca powinien dążyć do utrzymania "pozycji słuchania", starając się umieścić praktykanta w jak najkorzystniejszych warunkach, aby wyrazić swój punkt widzenia na temat swoich doświadczeń w firmie. Dlatego warto unikać wydawania osądów lub przedstawiania interpretacji sytuacji (takich jak "tak było naprawdę"), które mogą zniechęcić młodego człowieka do wyraźnego "rekonstrukcji" faktów. Zamiast tego wskazane jest zwrócenie się o wyjaśnienia i dostarczenie informacji, które mogą pomóc uczniowi w uzyskaniu większej liczby elementów do analizy omawianych kwestii, tak aby mógł on stopniowo dojść do szerszego i bardziej świadomego poglądu.

### Dzielenie się decyzjami

Staranna rekonstrukcja i dzielenie się doświadczeniem ucznia ułatwiają niemal automatyczne przejście do fazy, w której należy podjąć decyzje o tym, co robić. Również w tym przypadku wskazane jest, aby unikać natychmiastowego proponowania rozwiązania i próbować zaangażować młodego człowieka w badanie różnych możliwych kierunków działania (np. oceniając, czy w obliczu pewnych niedociągnięć lepiej byłoby podjąć więcej inicjatywy, aby lepiej zrozumieć "jak to zrobić" lub być uważniej śledzonym przez doświadczoną osobę). Im bardziej mentor jest w stanie poprowadzić ucznia do oceny zalet i wad różnych alternatyw, tym większe prawdopodobieństwo osiągnięcia realistycznego rozwiązania, ponieważ wiąże się to z większą świadomością przydatności angażowania się w tym kierunku. Przeprowadzając rozmowę, nie wolno nigdy zapominać, że jej skuteczność zależy od tego, w jakim stopniu podejmowane decyzje rzeczywiście można przełożyć na konkretne działania. Dlatego ważne jest, aby zadbać o to, aby zidentyfikowane rozwiązania nie pozostały sformułowane na poziomie ogólnym (np. "od jutra pracujesz w magazynie").

Spotkanie powinno zakończyć się określeniem operacyjnego planu pracy, który zawiera działania, zobowiązania i terminy, które można łatwo zweryfikować (np. "od przyszłego tygodnia będziesz pomagał magazynierowi uporządkować przychodzące towary; zobowiązujesz się do dobrego poznania rodzaju i rozmieszczenia materiałów i sprzętu, dzięki czemu za miesiąc będziesz w stanie przygotować niezbędne dla zespołów, które muszą wyjść i wykonać różne procesy").

### Kilka praktycznych wskazówek

Aby spróbować wspierać komunikację, która jest funkcjonalna dla osiągnięcia celów, przede wszystkim ważne jest, aby postępować zgodnie z pewnymi krokami w przygotowaniu do rozmowy kwalifikacyjnej.

- **Ustalenie odpowiedniego miejsca** - Rozmowa kwalifikacyjna powinna odbyć się w sytuacji ułatwiającej komunikację między dwojgiem osób. Miejsce, w którym zdecydujesz się przeprowadzić rozmowę kwalifikacyjną, jest niezbędną pierwszą wiadomością dla stażysty. Jeśli nie nadaje się do konfrontacji, pośrednio komunikuje się "brak zainteresowania" tą sytuacją. Właśnie dlatego jest dobrze: wybierz wygodne środowiska, w których można czuć się swobodnie, które zachęcają do dyskusji i wspólnej refleksji (unikaj hałaśliwych miejsc lub w których nie można spokojnie usiąść do dyskusji); zapewnić poufność, unikając obecności innych osób i nie przeszkadzając w tym ciągłym działaniu (np. filtrując rozmowy telefoniczne).
- **Określ cel rozmowy kwalifikacyjnej** - Jasne ustalenie, o czym należy rozmawiać i jakie decyzje należy podjąć, pomaga ograniczyć tematy do omówienia i prawidłowo skierować oczekiwania i uwagę stażysty. Jednocześnie pozwala określić czas, jaki należy poświęcić na rozmowę kwalifikacyjną. Organizowanie bardzo długich wywiadów przynosi efekt przeciwny do zamierzonego, ponieważ w końcu stają się one rozproszone. Konieczne jest jednak zapewnienie wystarczającej ilości czasu, aby umożliwić rzeczywistą dyskusję z aplikantem na temat zagadnień, które mają być załatwione, unikając braku czasu skutkującego monologiem doradcy i oznaką niechęci do słuchania.
- **Poinformuj praktykanta z odpowiednim wyprzedzeniem** - Przekazanie daty i tematu rozmowy w odpowiednim czasie pomaga podkreślić znaczenie, jakie przywiązuje się do spotkania. Świadomość spotkania z dużym wyprzedzeniem pozwala również na przybycie przygotowanym, pomagając zmniejszyć niepokój i sprzyjać bardziej przyjaznej postawie dialogowej. Zaproszenie młodej osoby do przygotowania się do rozmowy kwalifikacyjnej może również pomóc w szybszym i skuteczniejszym radzeniu sobie z zaplanowanymi tematami.
- **Właściwe przygotowanie** - Skuteczność komunikacji i wynikające z niej prawdopodobieństwo osiągnięcia celów może również znacznie wzrosnąć, jeśli zwróci się uwagę na styl zarządzania rozmową kwalifikacyjną. Wskazane jest, aby unikać improwizacji i poświęcić trochę czasu, aby dobrze wyjaśnić, co zamierzasz osiągnąć poprzez rozmowę kwalifikacyjną. Oprócz jasnego określenia swoich celów, warto podjąć wysiłek, aby "postawić się na miejscu uczestnika". Przewidywanie, z jakimi oczekiwaniami przyjdzie na rozmowę kwalifikacyjną, jest przydatne w podjęciu decyzji, jak zorganizować spotkanie: od czego zacząć, jak przedstawiać problemy, na co nalegać, na co zwrócić szczególną uwagę itp. Wcześniejsze przygotowanie pomaga mieć większą kontrolę nad sytuacją i własnymi emocjami, dzięki czemu podczas rozmowy kwalifikacyjnej łatwiej jest

zarządzać komunikacją w sposób zgodny z postawami uczestnika i celami zamierzonymi do osiągnięcia.

## TABELA 2. KOMUNIKACJA

Sukces rozmowy kwalifikacyjnej jest zawsze zagrożony przez złożoność i ryzyko, które są nieodłącznie związane z każdym procesem komunikacji, nawet tym pozornie najprostszym. Komunikacja nigdy nie ogranicza się tylko do słów treści: duża część komunikacji odbywa się za pośrednictwem kanałów niewerbalnych (gesty, postawa ciała itp.). Komunikaty niewerbalne są najtrudniejsze do kontrolowania przez tych, którzy je emitują (jesteśmy coraz bardziej świadomi wypowiedzianych słów niż tego, jak gestykulujemy czy nasz wyraz twarzy), ale jednocześnie są to również te, które najbardziej wpływają na percepcję odbiorcy. Mówienie uczestnikowi "Jestem zainteresowany tym, co myślisz" bez patrzenia na niego podczas rozmowy lub okazywania ciągłych wyrazów pośpiechu i / lub irytacji, zaprzecza treści słów i wysyła dokładnie odwrotny komunikat.

Sposób, w jaki wiadomość jest wysyłana, wpływa na relację, która istnieje między dwojgiem ludzi, warunkując późniejszą komunikację. Odpowiadając na uwagę stażysty komentarzem w odstępach, takim jak "Nic nie zrozumiałeś!", przekazuje komunikat o nieadekwatności i braku legitymizacji błędu, pośrednio zachęcając rozmówcę do unikania ekspozycji w przyszłości.

### Niektóre czynniki wpływające na komunikację

Różne role zajmowane w związku mogą prowadzić do przypisywania innego znaczenia słowom i / lub wydarzeniom, które charakteryzują ich komunikację. Na przykład doradca, który się spieszy, może rozpocząć rozmowę kwalifikacyjną w pośpiechu, przechodząc bez większej preambuły do pytań takich jak "Jaki jest twój problem?", "Czy są rzeczy, których nie zrozumiałeś?", Próbując w dobrej wierze zrozumieć, jak się sprawy mają, aby pomóc uczniowi.

Ten ostatni, który w kontekście organizacyjnym znajduje się oczywiście w sytuacji mniejszej "władzy" niż doradca, może interpretować tę postawę jako wolę inkwizycyjną i udzielać formalnych odpowiedzi z obawy przed negatywną oceną.

Różnice kulturowe i pokoleniowe mogą również wprowadzać elementy nieporozumień w komunikacji. Niektóre zachowania ucznia, które są zwyczajowo stosowane w jego grupie rówieśniczej (np. niektóre sposoby siedzenia), mogą być interpretowane jako objawy "chamstwa" lub "braku szacunku" przez doradców przyzwyczajonych do innych sytuacji. Jednocześnie pewne niemal ojcowskie postawy doradcy, które mają być "opiekuńcze", mogą być interpretowane przez ucznia jako brak uznania jego autonomii i statusu dorosłego.

## Możliwe "zakłócenia" komunikacji

W ramach procesu komunikacji istnieją zjawiska, które mogą wpływać na relacje między dwojgiem ludzi, warunkując ich sposób interpretowania treści wymienianych wiadomości. Między osobą, która wysłała wiadomość, a tą, która ją otrzymuje, zawsze może istnieć pewien "łuk zniekształceń", który reprezentuje "lukę" między tym, co zostało powiedziane, a tym, co nie zostało powiedziane, "lukę" między tym, co miało być przekazane, a tym, co jest faktycznie odbierane. Ogólnie rzecz biorąc, różnica ta nie wpływa na istotną możliwość wzajemnego zrozumienia się i uzgodnienia, co robić.

Zawsze jednak istnieje niebezpieczeństwo, że – zwłaszcza w sytuacjach komunikacyjnych, takich jak wywiad, w którym w krótkim czasie wymieniana jest bardzo duża liczba komunikatów werbalnych i niewerbalnych – pewne zniekształcenia negatywnie wpływają na relacje między ludźmi, a w konsekwencji nie sprzyjają prawidłowej interpretacji treści, którymi należy się zająć.

## Kilka praktycznych wskazówek

### Zawsze odnoś się do konkretnych sytuacji i zachowań

Unikaj opisywania sytuacji lub wydarzeń poprzez dokonywanie osądów, które mogą pośrednio wyrażać negatywne traktowanie rozmówcy. Zwroty takie jak "nie jesteś precyzyjny w robieniu rzeczy" mają tendencję do przypisywania negatywnej oceny osobie, prowadząc ją do niechętniej do współpracy postawy. Rób swoje obserwacje w oparciu o konkretne odniesienia do tego, co wydarzyło się w poprzednim okresie aktywności ("W ostatnim tygodniu trzy utwory, które stworzyłeś, były słabej jakości. Czy masz pojęcie, co mogło się stać?") precyzyjnie określa problemy, kierując uwagę rozmówcy na znalezienie rozwiązań.

### Zawsze jasno określaj swoje prośby

Formułowanie ogólnych prośb lub niejednoznacznych napomnień ("Części muszą szanować określone tolerancje", "Od teraz to się nie może powtórzyć") nie pomaga w kierowaniu zachowaniem ucznia. Wręcz przeciwnie, grozi mu to, że poczuje, że doradca odmawia wzięcia odpowiedzialności za problem, tak że w każdym przypadku jest wezwany do "zrobienia tego", aby znaleźć rozwiązanie.

Określenie dokładnie, czego się oczekuje, określenie wymaganego zachowania, ale także pomocy, która zostanie udzielona, sprzyja jaśniejszemu zrozumieniu, w jaki sposób zamierza się postępować, a tym samym pozwala uczniowi lepiej kierować swoją energią ("W tym tygodniu ponownie studiujemy procedury pomiaru kawałków. W najbliższy wtorek zobaczymy, jak sprawdzić kalibrację instrumentów. Następnie będziesz musiał pamiętać o przestrzeganiu procedur systemu jakości, które wymagają okresowej kontroli przyrządów pomiarowych zgodnie z ustalonym czasem



i sposobem: przez pierwsze dwa tygodnie osobiście sprawdzę, czy będziesz w stanie postępować zgodnie z instrukcjami"). Jednocześnie formułowanie próśb w sposób jasny i konkretny przekazuje uczniowi wiadomość, która ma bardziej ogólną wartość: potwierdza autentyczne zainteresowanie pomaganiem mu w doskonaleniu się.

## TABELA 3. OCENA

Aby wykorzystać ocenę jako narzędzie motywacji i poprawy dla ucznia, zaleca się, aby podczas prezentacji i omawiania wyników pamiętać o kilku sztuczkach.

### Kilka praktycznych wskazówek

- Odpowiednio podkreśl pozytywne rzeczy, które uczeń był w stanie zrobić w właśnie zakończonym okresie.  
Dyskusja, która analizuje tylko krytyczne aspekty, może prowadzić do nieporozumień. Docenienie osiągnięć uspokaja młodego człowieka o jego własnych umiejętnościach, pomagając mu zrozumieć, że nawet krytyczne uwagi nie są oznaką nieufności wobec niego i prowadząc go do kontynuowania wysiłków na rzecz poprawy.
- Unikaj ogólnych ocen osoby - Wyrażenia takie jak "zawsze popełniasz błędy", "jesteś roztargniony" itp., mogą sprawiać wrażenie braku uwagi dla rozmówcy. Zamiast tego bardziej przydatne jest odniesienie się do konkretnych zachowań istotnych dla sfery zawodowej, konstruktywnie podkreślając zachowanie, które młody człowiek powinien zachować ("warto uważnie przeczytać zestawienie materiałów i przygotować je przed rozpoczęciem pracy", "ważne jest, aby odpowiedzieć natychmiast, gdy dzwoni klient" itp.).
- Przedyskutuj i natychmiast uzgodnij z praktykantem najbardziej odpowiednie działania w celu przezwyciężenia wszelkich niedociągnięć - Ustanowienie planu poprawy natychmiast potwierdza zainteresowanie rozwojem zawodowym praktykanta i daje pewność, że może on przezwyciężyć obecne trudności.
- Oczywiste zaangażowanie w praktykanta, pokazujące, że ponosisz wspólną odpowiedzialność za osiągnięte wyniki - Doradca / mentor, który dokonuje bezstronnych osądów na temat wyników ucznia, tak jakby jakiegokolwiek trudności były problemem, który należy przypisać wyłącznie młodej osobie, nie pomaga w poprawie sytuacji. Jeżeli ścieżka przygotowania zawodowego jest wzajemną inwestycją, wszelkie krytyczne aspekty rozwoju umiejętności muszą być traktowane jako kwestia wzajemnej troski (choć oczywiście z różnymi zadaniami i obowiązkami). Definicja działań mających na celu przezwycięzenie niedociągnięć musi oczywiście pociągać za sobą precyzyjne zobowiązania ze strony

praktykanta. Ważne jest jednak, aby mentor wyraźnie zadeklarował, w co jest dalej zaangażowany, aby mu pomóc.



Centrum Wspierania  
Edukacji  
i Przedsiębiorczości



## DODATKI. KRAJOWE SPRAWOZDANIA Z PILOTAŻU



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