

Munkapróba biztosítása a Pro-Team Nonprofit Kft.-nél

1. A szolgáltatás átfogó és operatív célja

A Pro-Team Nonprofit Kft. 2007-től munkaerő közvetítő irodát működtet, ahol a megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek elhelyezkedését segíti. A közvetítés mellett komoly energiát fektetnek a tanácsadók az ügyfél munkaerő-piaci felkészítésére, ami nem csak az elhelyezkedésük, hanem a munkahelyen való benntartásuk szempontjából is igen fontos feladat.

Ezen kívül megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkahely, amely biztosítani tudja dolgozói számára a megfelelő munkaterületet.

Mind ezek figyelembevételével alkalmas arra, hogy a munkapróba lehetővé tegye a biztositani tudja a munkát vállalkozóknak.

A szolgáltatás célja, hogy a hátrányos helyzetű munkát kereső személy különböző munkakörökben konkrét munkatevékenységeket próbálhasson ki annak érdekében, hogy reálisan ítélje meg a képességeit, attitűdjét és elhelyezkedési esélyeit a nyílt munkaerő piacon.

A munkapróba célja, hogy:

- a munkát kereső munkavállalói ismeretei bővüljenek,
- a munkát kereső készüljön fel a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra, a számára leginkább megfelelő munkakör kiválasztására és betöltésére,
- a szolgáltató, a munkáltató megismerje az ügyfél munkavégzés adottságait, képességeit, teherbírását, attitűdjét, igényeit,
- a munkát kereső pedig a saját munkavégzéshez szükséges adottságait, képességeit, teherbírását, attitűdjét, igényeit.

2. A szolgáltatás célcsoportja

A munkapróbát a Kft. saját ügyfeleinek biztosítja, akik valamilyen, a munkaerő piacon hátrányt okozó tényező miatt segítség nélkül nehezen, vagy egyáltalán nem tudnának önállóan elhelyezkedni, ezért kérik a szolgáltatást.

- megváltozott munkaképességű, munkanélkülivé vált, aktív korú, nem foglalkoztatott személyek,
- munkáltatók.

3. A célcsoport tagjainak kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően megtörténik az egyéni igények és szükségletek felmérése a következő szempontok figyelembevételével:

- a munkát keres még nem dolgozott, egyáltalán nem rendelkezik munkatapasztalattal,
- az elhelyezkedést gátló körülmény(ek) állnak fenn,
- a munkát keres motivált a munkavégzésre, de önmaga nem tudja, eldönteni képességei alapján, hogy milyen munkakörre lenne alkalmas.

A munkát keresők az alábbi módokon kerülhetnek be a szolgáltatásba.

- A megrendelő ajánlja számukra a szolgáltatást, az első interjú illetve a közvetítői beszélgetés alapján.
- A szolgáltató saját nyilvántartásából választja ki a célcsoport kritériumainak megfelelő ügyfeleket.
- A szolgáltatást a munkát kereső maga kéri.

4. A szolgáltatás tartalma, tevékenységek

A munkapróba a munkát kereső képességeinek, korlátainak gyakorlatban történő megfigyelését jelenti, amelyek bármilyen munka végzéséhez fontosak. Ilyenek pl. érdeklődés, figyelem, a figyelem megosztásának képessége, feladattudat, feladattartás, monotónia-tűrő képesség, munkához való hozzáállás, munkamód, munkatempó. A munkapróba során a munkafeladatból adódóan, olyan munkahelyi helyzetek tudatos megteremtése valósul meg, amelyben kiderül a munkát kereső olyan tulajdonsága is, mely akadályozhatja a tartós munkavállalást.

A munkapróba megkönnyíti a munkáltató döntését, a szolgáltatást nyújtó szervezet által ajánlott ügyfél elfogadásáról, foglalkoztatásáról. A munkapróba ugyanis lehetőséget ad a munkáltatónak, hogy anyagi terhek és kötelezettségek vállalása nélkül szerezzon ismereteket a munkát keresőről.

Tevékenységek a munkapróba megkezdése előtt

- Együttműködési megállapodás megkötése a szolgáltatást nyújtó szervezet, a szolgáltatást igénybevevő ügyfelek és a munkáltató között, mely szabályozza a próbamunka körülményeit (gyakoriságát, időtartamát), pontosítja az elvégzendő feladatokat, az alkalmazott eszközöket, segédeszközöket, a résztvevők kötelezettségeit (pl.: baleset esetén a felelősséget a munkát kereső saját balesetbiztosítása terhére vállalja, a munkavégzéshez szükséges eszközöket a munkáltató biztosítja).
- A munkapróba szolgáltatást nyújtó szervezet az elvégzett munkáért semmilyen jellegű ellenszolgáltatást nem kap a munkáltatótól, a munkáltató referenciát adhat a munkapróbát végző munkát keresőről.
- Első interjú készítése: a munkapróba helyszínének kiválasztása előtt elengedhetetlen az első interjú felvétele az ügyféllel. Ennek segítségével tájékozódik a segítőt az ügyfele munkavállalói hozzáállásáról, munkavégzési adottságairól, képességeiről, teherbírásáról.
- Eszközök biztosítása: a segítőt a munkapróba kezdete előtt meggyőződik arról, hogy a munkáltatónál a munkavégzéshez szükséges eszközök rendelkezésre állnak.
- Balesetvédelmi oktatás: a munkáltató minden munkapróba megkezdése előtt a munkát kereső részére, az adott munkapróbával összefüggésben balesetvédelmi oktatást tart.

A munkapróba megvalósítása során

A szolgáltatást nyújtó szakember a munkapróba során segíti az ügyfél munkaszocializációs folyamatát. Ebben a munkáltató részéről kijelölt munkatárs, munkavezető is részt vesz.

A munkahelyen megjelenő ügyfelek képességeiknek, tudásuknak megfelelően a munkáltató által meghatározott feladatot elvégzik, az együttműködési megállapodásban foglaltak szerint.

A segítőt és a munkáltató vagy az általa megbízott munkavezető a munkapróba ideje alatt strukturált megfigyelési szempontok alapján figyelni és értékeli az ügyfél teljesítményét.

Utánkövetés

A szolgáltatás lezárulását követően 180. napon az ügyfelek munkaerőpiaci helyzetének regisztrálása.

5. Módszertan, a szolgáltatás formája

A szolgáltatás formája egyéni, egyénre szabott szolgáltatás. Eseti jelleggel előfordulhat csoportos munkapróba is, ha a munkáltatónak ilyen igénye van.

Az ügyfél lehetséges megfigyelési szempontjai a feladatok végzése közben, a munkapróbákon:

- az instrukció megértése,
- hogyan fog a megoldáshoz,
- a feladat-kezdés és befejezés jellegzetességei,
- munkához való attitűdje,
- a munkakezdés módja,
- viselkedése a munkafolyamat közben,
- hozzáállása a felmerülő nehézségekkel szemben,
- hozzáállása a segítséggel szemben,
- az utasítás teljesítése,
- hozzáállása saját teljesítményéhez,
- önellenőrzés,
- reakciói a feladat végén,
- teherbírása.
- figyelme és érdeklődése az utasítás alatt,
- munkatempója,
- a munkához való attitűdje,
- önállósága és céltudatossága a munkavégzés közben,
- a munkatársakkal szembeni attitűdje.

A munkáltató minden esetben a segítő felé jelzi észrevételeit, melyeket a saját megfigyelésének és értékelésének eredményével együtt a segítő továbbítja az ügyfél felé.

A munkapróba szolgáltatás esetében 3 partnernek kell együttműködni: a szolgáltatást nyújtó segítőnek, a munkát keresőknek és a munkáltatónak.

6. Az elvárt eredmény (meghatározásának módja) (lehetséges eredmény- és hatásindikátorok)

Mutató	Mutató forrása
<p>Kimeneti indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatást igénybe vett munkáltatók száma, • a munkapróba órák száma, 	<ul style="list-style-type: none"> • együttműködési megállapodás, • folyamatnapló és jelenléti ív.
<p>Eredmény indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • megfelelő munkateljesítménnyel munkapróbát teljesített ügyfelek száma, 	<ul style="list-style-type: none"> • teljesítményértékelés a szolgáltató és a munkáltató részéről,
<p>Hatásindikátor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • foglalkoztatottak száma a 180. napon, 	<ul style="list-style-type: none"> • munkáltatói igazolás, vagy ügyfél nyilatkozat.

7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások

Humán kapacitások

Végzettség: humán felsőfokú végzettség.

Szakmai gyakorlat: legalább 1 éves munkaerőpiaci, foglalkoztatás és vállalkozás elhelyezkedésben végzett gyakorlat.

Ismeretek: mentálhigiénés és munkaerőpiaci ismeretek, egyéni konzultáció módszertanának ismerete.

Készségek: ön- és emberismeret, empátia, bizalom, tisztelet, személyközpontúság, felelősségteljeség, nyitottság, befogadás, elítélés-mentesség, türelem, kapcsolatteremtés, kooperáció, értő hallgatás, asszertivitás, konfliktuskezelés, kreativitás, hatékony kommunikáció és tárgyalástechnika, helyzetfelismerés, irányítás, rendszerszemlélet, folyamatlátás, problémafeltáró és elemző, valamint döntéshozatali és motivációs készségek.

Tárgyi, technikai feltételek (helyiség, irodatechnika, számítástechnikai eszközök, bútorzat, infokommunikációs eszközök)

- Iroda (ügyfelek fogadására, ügyfelek várakozására és öninformálódásra, valamint a szolgáltató munkatársainak felkészülésére, adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorozott irodahelyiség/irodahelyiségek).
- Tárgyalásra, ügyfelekkel való személyes elbeszélgetésre, tanácsadásra alkalmas bútorozott külön helyiség.
- A megváltozott munkaképesség ügyfelek fogadására alkalmas iroda és szolgáltatási helyiség (egyéni vagy csoportszoba) akadálymentesítése kötelező a célcsoport specifikumainak megfelelően.
- Mobiltelefon; fax vagy szkennel; nyomtató; fénymásoló; számítógép vagy laptop konfiguráció (alap irodai programcsomaggal); internet; e-mail; honlap.
- Zárható szekrény az iratok tárolására.

Referenciák, jártasság: a szolgáltatás célcsoportjával végzett, segít a szolgáltatásban szerzett jártasság, referencia.

8. Monitoring

Az alkalmazandó indikátorok, célmutatók és mérésük módja, értékelési szempontok

- A szolgáltatást igénybe vett munkáltatók száma.
- A munkapróba órák száma, egyénre bontva, alkalom/hó (a szolgáltatásra fordított munkaórák rögzítése havonta).
- A célcsoport tagjai közül hányan vettek többször igénybe a szolgáltatást nem, életkor, iskolai végzettség, célcsoport, munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Megfelelő munkateljesítménnyel munkapróbát teljesített ügyfelek száma nem, életkor, iskolai végzettség, célcsoport, munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Az álláskeresőkhöz referencia-igazolást kapott ügyfelek száma nem, életkor, iskolai végzettség, célcsoport, munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Foglalkoztatottak száma a 180. napon. nem, életkor, iskolai végzettség, célcsoport, munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Ügyfél-elégedettség a szolgáltatást igénybe vett ügyfél és a munkáltató esetében egyaránt.

A szolgáltatásról készülő dokumentáció, a megrendelőnek nyújtandó információk köre

- Együttműködési megállapodások: a munkát kereső, a segítőt és a munkáltató között, célja az együttműködés, a vállalatok és a felelősség kérdésköreinek szabályozása.
- Dokumentáció: az ügyfél viselkedéséről, megnyilvánulásairól a módszertan leírásánál ajánlott megfigyelési szempontok alapján.

- Folyamatnapló: id rendi sorrendben rögzíti a folyamat lépéseit, eseményeit. Tartalmazza a fejlesztés célját, az alkalmazott eszközöket, valamint a fejlődés id szakos értékelését.
- Értékel beszámoló: tartalmazza a munkapróbák gyakoriságát, óraszámát, a munkapróba rövid értékelését a segít által, javaslatát a továbblépéshez, valamint összesítést a szolgáltatást igénybevev k létszámáról, célcsoportonként, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaer -piaci helyzet szerinti bontásban.
- Ügyfél-elégedettségi kérd ív, minek célja az ügyfél-elégedettség mérésére. A szolgáltatást igénybe vett ügyfél és a munkáltató egyaránt kitölti.

9. A szolgáltatás költségei

A szolgáltatás díjának megállapításánál figyelembe vehet költségek a következők.

- A megvalósításhoz igénybevett szolgáltatások, illetve a megvalósításban résztvev k költségei.
- Kommunikációs költségek.
- Egyéb általános költségek.
- Rezsiköltségek (arányosítással számítva).
- Amortizációs költségek.
- A szolgáltató nyeresége.
- A vissza nem térített áfa.

10. A szolgáltatás id tartama/gyakorisága

A szolgáltatás biztosítása során minden eset, illetve munkát keres más és más id intervallumot igényel, így a munkapróba ideje teljesen személyre szabott. A szolgáltatás id tartama: naponta maximum 6 óra, maximum 4 nap hetente. A szolgáltatás maximum 1 hétig tart ugyanazon munkáltatónál.

11. Kapcsolattartás a megrendel vel, a megrendel által végzend tevékenységek, adatszolgáltatás, visszacsatolás

A kapcsolattartás kiterjedhet olyan további, a 8. pontban nem érintett, a megrendel és a szolgáltató együttm kódésében meghatározó dokumentumokra, amelyek rögzítését bármelyik fél szükségesnek tartja. Ilyenek lehetnek pl.: a megrendel által a szolgáltatásba irányított résztvev k száma/aránya, adatai; a megrendel által m ködtetett adatbázisok, infrastruktúra, szakértelem használatára vonatkozó lehet ségek és feltételek; az ellen rzés módja, id pontjai; a szolgáltató által használt módszertani anyagok bemutatása; a programot követ együttm kódési kötelezettség id tartama.