

# MUNKAKÖZVETÍTÉS A PRO-TEAM KFT-NÉL

## 1. A szolgáltatás célja

A Kft 2007-től munkakereső közvetítő irodát üzemeltet megváltozott munkaképességű munkavállalók számára. Mint olyan, alapszolgáltatásként végzi a közvetítői tevékenységet.

Ez alapján az elérni kívánt cél:

- a munkát keresők munkához juttatása,
- a foglalkoztatók munkakeresési igényeinek kielégítése,
- a cég saját munkakeresési igényének kielégítése,
- a megváltozott státuszú, immár egészségesnek nyilvánított munkavállaló további foglalkoztatásának segítése.

## 2. A szolgáltatás célcsoportja

Minden olyan munkát kereső személy, aki:

Minimum 40 % munkaképesség csökkent,

nem foglalkoztatott, vagy dolgozik, de jelenlegi munkahelyével elégedetlen,

nem tanuló,

közvetítést kér.

## 3. A célcsoport kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek

### **A munkát keresők az alábbi módokon kerülhetnek be a szolgáltatásba:**

- Az iroda toborzása alapján választódik ki az ügyfél a közvetítésre,
- Saját nyilvántartásából választja ki a kritériumoknak megfelelő ügyfeleket, akiknek szolgáltatást nyújt.
- Más szervezet, szolgáltató (pl. RSZSZ, civil szervezet) javasolja a szolgáltatás igénybevételét.

A kiválasztás az iroda szakemberei, vagy a munkáltató igényei szerint zajlik.

Munkáltató:

- az általa megjelölt saját telephelyen, vagy a közvetítő irodában,
- az általa meghatározott módon, azaz egyszerre behívva a jelölteket toborzással, vagy a

bizonyos idő közönként behívott ügyfelek egyéni tájékoztatásával.

- A munkáltató az általa megadott feltételek alapján választja ki a munkavállalókat felkészültségük, motiváltságuk megléte vagy hiánya alapján.

#### Közvetítő iroda:

- Az adatbázisban szereplő munkavállalóknak a munkáltató által megadott paraméterek alapján való kiválasztása,
- telefonon történő tájékoztatás a munkalehetőségről,
- érdeklődés esetén az ügyfél tájékoztatása az interjúval kapcsolatos tudnivalókról.

## **4. A szolgáltatás tartalma**

Munkát keresőknek nyújtott szolgáltatások

- A munkát kereső szakképzettségének, gyakorlatának, képességeinek és egyéni mentális és fizikai állapotának, konkrét igényeinek, elvárásainak és munkaalkalmazhatóságainak feltérképezése első interjú keretében, ezeknek nyilvántartásban való rögzítése, a nyilvántartás rendszeres időközönkénti frissítése.
- A munkát kereső igényeinek megfelelő munkalehetőségek listázása.
- A munkát kereső elhelyezkedését megkönnyítő önéletrajzának aktualizálása, leszálalékolását igazoló érvényes szakvélemény bekérése.
- A munkát vállaló, de munkavégzésre még nem alkalmas ügyfél hiányosságainak tisztázása, majd az ügyfél igénye szerinti felkészítés a munkavállalásra.

Munkaadók számára nyújtott szolgáltatások

- Személyes kapcsolattartás a munkáltatókkal.
- A foglalkoztatóktól állásbejelentések, munkaaajánlatok befogadása, a feltételeiknek megfelelő munkavállaló kiválasztása.
- A munkáltatói igényeknek megfelelő ügyfélkínálat bemutatása. Az ügyfelek meglévő kompetenciáinak alapos ismertetése, hangsúlyozva a meglévő munkaerő-piaci készségeket és kompetenciákat.
- A munkaadó tájékoztatása a közvetített egyén speciális szükségleteiről, ha vannak.
- A munkáltatók tájékoztatása a közvetített ügyfél foglalkoztatásához igénybe vehető kedvezményekről, támogatásokról.

A szolgáltató dokumentálja a sikeres munkaközvetítéseket. Sikertelen munkaközvetítés esetén elemzi a sikertelenség okait, a közvetítés során alkalmazott munkamódszereket tökéletesíti, újabb partnereket keres.

Utókövetés

Az elhelyezkedést követően 6 hónapban az ügyfél munkaerő-piaci helyzetének regisztrálása. További foglalkoztatása esetén a munkahelyen tanúsított munkavégzése és viselkedése alapján továbbgondozása, vagy elengedése.

## **5. Módszertan**

A Pro-Team Kft. kizárólag megváltozott munkaképesség munkavállalók számára nyújtja szolgáltatásait, következésképpen azokkal a munkáltatókkal áll kapcsolatban, melyek ezen célcsoport fogadására nyitottak. Így mind a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatók, mind a rehabilitációs cégek igénybe veszik a szolgáltatást. El fordul, hogy a munkavállaló a felülvizsgálat során elveszíti státuszát, azaz egészségkárosodása kevesebb, mint 40%. Ebben az esetben munkaerő-piaci felkészítésben részesül, mely elhelyezkedési képességét fejleszti, de közvetítésben nem részesül.

a) A munkát keresők elvárásainak megfelelő munkahely kiválasztása

Hagyományos közvetítés

Abban az esetben, ha az ügyfél kellően felkészült és számára a munkaerő-piaci tanácsadások egyike sem szükséges, rövid interjú során megbeszélésre kerül a munkát kereső szakképzettsége, munkatapasztalata, készségei, elvárásai. Mind ez elektronikus és papír alapon rögzítésre kerül, s lehetőség szerint megtörténik a munkalehetőségek felajánlása.

Egyénre szabott közvetítés

Az ügyféllel egyéni interjú készítése. Ennek során nem csak a hagyományos közvetítés során rögzített adatok felvétele történik meg, hanem a foglalkoztatást akadályozó körülmények, pl.: családi körülmények, a szakképzettség vagy a meglévő szakmában szerzett tapasztalat hiánya, az akadálymentes munkahely igénye, a munkáltatók negatív sztereotípiáitól (megváltozott munkaképességűek, hajléktalanok) való féltel azonosítása. Az iroda dolgozói segítenek kiválasztani azt a megfelelő munkakört és munkahelyet, amely leginkább megfelel a munkát keresők igényeinek.

b) A munkaadó elvárásainak megfelelő munkatárs kiválasztása

A követelmény-profil felvétele

Az iroda tanácsadója személyesen keresi fel a munkahelyet, ahol a munkafelületek megismerése után tájékozik a munkakörrel kapcsolatos elvárásokról. Megismeri az adott munkakörben elvárt feladatokat, a munkakörrel járó felelősséget, a szükséges kompetenciákat, a munkakör veszélyeit, és megismeri a munkakörülményeket. A szerzett tapasztalatok rögzítésre kerülnek, majd megtörténik a munkakörelemzés.

A megfelelő jelölt felkutatása

A nyilvántartásban rögzített ügyfélkör adatainak elemzése, szelektálása. Nem megfelelő rendelkezésre álló jelöltek esetén hirdetés feladása, a jelentkezések fogadása.

A személyes interjú lebonyolítása

A szervezet nyilvántartása vagy a feladott hirdetés alapján a megfelelő pályázók személyes meghallgatása, tájékoztatása a munka részleteiről.

A legesélyesebb pályázók bemutatása a munkáltatónak

A kiválasztási folyamat végén kiválasztott munkát keresők személyes bemutatkozásra történő felkészítése, időpont-egyeztetések a munkaadóval, a találkozó megbeszélése.

A csoportos tájékoztatás lebonyolítása

A munkáltató képviselője személyesen tájékoztatja a munkalehetőségről az érdeklődőket,

majd a jelentkezők közül egyéni interjú során választja ki a potenciális jelölteket. Velük időpontot egyeztet a munkahelyen történő utolsó interjúra.

6. Az elvárt eredmény meghatározásának módja, lehetséges kimeneti eredmény- és hatásindikátorok

Szolgáltatási elem	Mutató	Mutató forrása
Munkát keresők számára a megfelelő állás kiválasztása	Kimeneti indikátor: közvetítésben részesült munkát keresők száma	nyilvántartási adatlap együttműködési megállapodás
	Eredmény indikátor: sikeres munkaközvetítések száma	munkaszerződés, vagy munkáltatói igazolás
Foglalkoztatók számára a megfelelő munkavállaló kiválasztása	Kimeneti indikátorok: közvetítést kérő foglalkoztatók száma,	munkáltatói adatlap
	Hatás indikátor: foglalkoztatottak száma a megrendelt foglalkoztatási igényének megfelelő időben (idénymunka), de legkésőbb a 180. napon,	munkáltatói igazolás.

7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások

7.1. Humán kapacitások

A Pro-Team Nonprofit Kft. rendelkezik

- a 118/2001. (VI. 30.) kormányrendeletben előírt munkaerő-kölcsönzési és a magánmunkaközvetítési tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről szóló rendeletben előírtakkal,

- szakirányú felső fokú végzettség és munkaerő-piaci tanácsadói tapasztalattal rendelkező szakemberekkel,

**Ismeretek:** a közvetítést végző munkatársnak széles kapcsolati hálójával kell rendelkeznie, és a választott közvetítési területhez kapcsolódó munkaerő-piaci igények alapos ismerete szükséges, munkaerő-piaci támogatások és szolgáltatások ismerete (aktív és passzív eszközök

ismerete); munkajogi alapismeretek; HR-gazdálkodási alapismeretek.

**Készségek:** a legfontosabb készségek az ön- és emberismeret, empátia, bizalom, tisztelet, személyközpontúság, felelősségteljeség, nyitottság, befogadás, elítélet-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.

## 7.2. Tárgyi, technikai feltételek

- Iroda (ügyfelek fogadására, ügyfelek várakozására és öninformálódásra, valamint a szolgáltató munkatársainak felkészülésére, adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorozott irodahelyiség/irodahelyiségek).
- A megváltozott munkaképességű ügyfelek fogadására az iroda akadálymentesített.
- Mobiltelefon, fax, szkennel, nyomtató, fénymásoló, asztali számítógép az ügyfelek számára is, laptop konfiguráció alap irodai programcsomaggal, internet, honlap.
- Zárható szekrény az iratok tárolására.

## 8. Monitoring

### 8.1. Az alkalmazandó célmutatók és mérésük/értékelésük módja, értékelési szempontok

Közvetítést kérő foglalkoztatók száma nemzetgazdasági ágazatok szerinti bontásban.

Nyilvántartásba vett álláshelyek száma nemzetgazdasági ágazatok szerinti bontásban.

Munkaközvetítés szolgáltatásban részesült munkát keresők száma korcsoport, nem, iskolai végzettség bontásban.

### 8.2. A szolgáltatásról készülő dokumentáció, a megrendelőnek nyújtandó információk köre

#### a) Munkát keresőkkel kapcsolatos dokumentáció

Nyilvántartási adatlap munkát keresőknek, amely rögzíti a közvetítést kérő személyi adatait (állampolgárságot is) kívül a meglévő szakmai végzettségeit, munkatapasztalatait, kompetenciáit, speciális igényeit, pl.: részmunkaidő foglalkoztatás, mellékállás, távmunka; ezen túl a közvetítést kérő munkaerő-piaci státuszát is (regisztrált álláskereső, nem regisztrált álláskereső, jelenleg még munkaviszonyban álló, stb.).

A szakértő bizottság által kiadott komplex felülvizsgálatáról szóló érvényes szakvélemény

Együttműködési megállapodás, amely tartalmazza a közvetítést kérő és a közvetítő jogait és kötelezettségeit, a feladatok ütemezését, és minden egyéb információt, amit a felek szükségesnek tartanak.

Egyéni fejlesztési terv – folyamatnapló

Utókövetési napló

#### b) Munkaadókkal kapcsolatos dokumentáció

Munkáltatói adatlap, amely tartalmazza a munkáltató legfontosabb adatait: tevékenység besorolás, cím, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, foglalkoztatottjainak szám, megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatására vonatkozó információk

Együttm ködési megállapodás, amely tartalmazza a közvetít és a betöltetlen álláshelyet felkínáló munkáltató jogait és kötelezettségeit, az igényelt szolgáltatások ütemezését, és minden egyéb információt, amit a felek szükségesnek tartanak.

## 9. A szolgáltatás költségei (költségfajták és az árképzés elvei)

A szolgáltatás esetleges díjának megállapításánál figyelembe vehet költségek a következ k.

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

10.

szolgáltatás id tartama/gyakorisága

A

a) A munkát keres k elvárásainak megfelel munkahely kiválasztása

Hagyományos közvetítés: maximum 1 óra (60 perc)/ügyfél.

Egyénre szabott közvetítés:

a munkát keres vel egyéni interjú készítése maximum 1 óra (60 perc)/ügyfél,

a közvetít szervezet segít kiválasztani egy olyan, személyre szóló munkahelyet, amely leginkább megfelel a munkát keres igényeinek, és ahova a közvetít be is tudja ajánlani a munkát keres t.

b) A munkaadó elvárásainak megfelel munkatárs kiválasztása

A követelmény-profil felvétele: minimum 1 óra.

A nyilvántartásban rögzített ügyfélkör adatainak elemzése, szelektálása. Nem megfelel rendelkezésre álló jelöltek esetén hirdetés feladása, a jelentkezések fogadása.

A személyes interjúk lebonyolítása a jelöltekkel: minimum 30 perc/f .

A nyilvántartásban, vagy a feladott hirdetés alapján megfelel pályázók személyes meghallgatása, tájékoztatása a munka részleteir l.

Az iroda a szolgáltatást a munkát keres ügyfelek számára a megadott ügyfélfogadási id ben folyamatosan biztosítja.

A munkáltató részére folyamatos telefonon való elérhet ség, illetve személyes találkozás van

biztosítva.

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 ködéseben 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 ködési kötelezettség id tartama.

12.

### Célcsoport-specifikus elemek

Mivel a Pro-Team Nonprofit Kft. speciális célcsoportot foglalkoztat és a munkaer közvetít irodája is kifejezetten csak megváltozott munkaképesség munkavállalókat közvetít a munkaer -piacra, ezért a sztenderd minden pontja tartalmazza a célcsoport-specifikus elemeket.