

СЕМИНАР НА ТЕМА:
ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРИЕМСТВЕНОСТ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ НА АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

Регистрация на участниците и попълване на карта на участника и въпросник за предварителна самооценка на знанията

13 - 17.05.2024 г.

Тема 1

„Осигуряване на приемственост за подобряване обслужването на клиенти на Агенция по заетостта“

Методи на преподаване: лекция във виртуална среда, групово дискусия и решаване на практическа задача

20 - 27.05.2024 г.

Тема 2

„Механизми за споделяне на опит и знания между служителите и ползите за клиентите на Агенция по заетостта“

Методи на преподаване: лекция във виртуална среда, групово дискусия и решаване на практическа задача

28.05 - 05.06.2024 г.

Тема 3

„Методи за оценяване на напредъка и постиженията при изпълнение на програмата за приемственост за подобряване обслужването на клиентите от АЗ“

Методи на преподаване: лекция във виртуална среда, групово дискусия

20 - 27.05.2024 г.

Финален тест

Обобщаване на постигнатото в курса от мѝтора и закриване на обучението от мѝнджѝра на платформата

Попълване на карта на участника и въпросници за самооценка на знанията и уменията след края на семинара



ИНВЕСТИРАМЕ В ХОРАТА



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
ЦЕНТЪР ЗА РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ И
РЕГИОНАЛНИ ИНИЦИАТИВИ
Единен сертификационен център



СЕМИНАР НА ТЕМА:
ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРИЕМСТВЕНОСТ ЗА
ПОДОБРЯВАНЕ НА
ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ НА
АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

код: MS-DL-22-24

13 май - 10 юни 2024 г.
Платформа за дистанционни
обучения на ЦРЧРРИ
видеоконферентна форма
20 души

Оперативен план за обучения на държавната администрация от МТСП
и ВРБ към министъра на труда и социалната политика за 2024 г.

НИЕ ПРЕДЛАГАМЕ:

- лектори със солиден преподавателски и методически опит;
- съвременно оборудвани учебни кабинети и зали;
- дигитални продукти, подкрепящи учебния процес;
- различни логистични услуги в зависимост от базата, в която се провежда обучението.

ОБОСНОВКА

Прилагането на ефективна модерна политика за управление на човешкия капитал е свързано със създаването на система за изграждане и постоянно развитие на професионалните умения и квалификация на служителите в институциите на пазара на труда. Провеждането на динамична и проактивна политика за повишаване на заетостта и намаляване на безработицата, особено сред уязвимите групи, както и внедряването и оптимизирането на процесите в дейността на работещите в институциите на пазара на труда, предполага непрекъснато подобряване на квалификацията на служителите на Агенция по заетостта чрез системно провеждане на поддържащи обучения на дългогодишния персонал и въвеждащи за новопостъпилите служители. Особено място сред тези обучения заема изграждането на знания и умения за прилагане на приемственост в работата и обслужването на клиентите. Това е актуална тема предвид добрите практики, които Агенцията по заетостта (АЗ) е изградила през годините за постигане на ефективна адаптация на новоназначените служители на работното място. В Агенцията функционират „Правила за прилагане на наставничеството в системата на Агенция по заетостта“, в които са разписани конкретни стъпки и действията в процеса по приемственост на обучавания и неговия наставник, така че в максимална степен да бъдат преодолените неясните моменти и трудности по време на работа. Правилата са насочени към систематизиране на съществуващи знания и умения, осъществяване на адаптация към работната среда и екипа, повишаване качеството на изпълнение на работата и подобряване обслужването на клиентите на АЗ.

ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО

- Семинарът има за основна цел да подпомогне унифицирането на практиката и прилагането на единен стандарт на наставничество чрез осигуряване на ефективен процес на въвеждане в длъжност на новоназначените служители. В процеса на обучение се очаква да се постигне още:

- Задълбочаване на познанията относно механизмите за осигуряване на приемственост в институциите на пазара на труда за качествено обслужване на клиентите;
- Надграждане на практически умения за управление и планиране на приемствеността на институционално ниво с цел подобряване на обслужването на клиентите им;
- Повишаване на знанията и уменията за качествено обслужване на клиентите в институциите на пазара на труда чрез обмяна на практически опит и добри практики в осигуряването на приемственост в работата.

ПРОФИЛ НА УЧАСТНИЦИТЕ

Служители на ръководни, експертни длъжности и специалисти от Агенция по заетостта, предоставящи услуги в Дирекции „Бюро по труда“

СЪДЪРЖАНИЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Учебната програма предоставя възможност за разширяване на познанията относно същността, принципите, подходите и етапите в осъществяването на приемственост на обучавания и неговия наставник, така че в максимална степен да бъдат преодолените неясните моменти и трудности по време на работа, да се систематизират съществуващи знания и умения, да се осъществи адаптация към работната среда и екипа, да се повиши качеството на изпълнение на работата и да се подобри обслужването на клиентите, търсещи заетост.

Съдържанието на програмата е разписано така, че да се постигне задълбочено познаване на ролите, отговорностите и условията за провеждане на наставничеството в териториалните структури на Агенция по заетостта, посредством реализиране на процеса на организация, провеждане и оценка на резултатите от наставничеството. Зачитането на приноса на наставника за осъществяване на приемственост, прилагането и мултиплицирането на добрите практики за споделяне на знанието и развитието на капацитета на служителите, от своя страна ще спомогне да се повиши качеството на изпълнение на задачите на работното място и да се подобри обслужването на клиентите.

Учебната програма на семинара ще се проведе в три сесии на Платформата за дистанционно обучение Moodle.

Първоначално в хода на обучението ще бъдат разгледани характеристиките на приемствеността и формите на нейното проявление. Това включва и процесите на планиране и управление на тази приемственост, както и разработването на програма за планиране и управление на приемствеността като целенасочен и систематичен процес за повишаване на капацитета и знанията на служителите. Впоследствие ще бъдат разгледани принципите и подходите за запазване в дългосрочен план на знанията и приноса на изявените служители с цел стимулиране на позитивно отношение към клиентите и подобряване на тяхното обслужване. Ще бъдат представени и механизмите за споделяне на опит и знания между служителите и ползите от това.

Равноправното партньорство и създаването и поддържането на положителна атмосфера в хода на съвместната работа по предаване на знания и умения е друга тема, на която ще бъде обърнато особено внимание. Важен елемент от програмата е и усвояването на умения за оценяване на напредъка и постиженията при изпълнение на програмата за приемственост. В този контекст последователно ще бъдат разгледани подготовката и изпълнението на работните процеси, контролът на изпълнението, организирането и провеждането на наблюдение на изпълнението в работна обстановка, както и основните принципи за осъществяване на приемственост, които да бъдат прилагани на институционално ниво с цел подобряване обслужването на клиентите.

МЕТОДИКА НА ПРЕПОДАВАНЕТО

В контекста на съвременните методи за обучение от дистанция, прилагани в Центъра, съдържанието на семинара ще бъде представено посредством прилагане на лекционно-презентационния метод във виртуална среда, дискусии на платформата и решаване на практически задачи. Преподаването ще бъде подкрепено от набор от основни и помощни учебни материали. Обучението има основно практическа насоченост, теорията е с подкрепяща роля.

ЛЕКТОР

Водещ на обучението ще бъде г-жа Ирина Григорова, началник отдел „Обучение и квалификация“ в Агенция по заетостта. Г-жа Григорова е сертифициран тютюр за работа на платформа за дистанционно обучение с дългогодишен практически опит в провеждането на обучения, свързани с предоставяне на услуги на пазара на труда. Участвала е в екипа, разработил Правилата за прилагане на наставничеството в системата на Агенция по заетостта.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

- В резултат от обучението, участниците:
- ще надградят познанията си за ролята на приемствеността при провеждане на въвеждащото обучение на новопостъпили служители;
 - ще придобият знания и ще формират позитивна нагласа и практически умения за ефективно взаимодействие с новоназначените служители с клиентите в институциите на пазара на труда;
 - ще повишат знанията си относно методите на работа на наставниците и ще се осигурят еднаквост в различните териториални подразделения;
 - ще развият практически умения за приемствеността като механизъм за подобряване на обслужването на клиентите в институциите на пазара на труда.

На успешно завършилите семинара ще бъде издаден сертификат за участие по утвърден стандарт на ЦРЧРРИ.

Организатор на семинара:

Милена Чавдарова

e-mail: milena_chavdarova@chrdri.net