

HOST

Apmācību vadītāja rokasgrāmata

Projekta numurs: 2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

5. modulis

Novērtēšana un pārraudzība

Autors: Specialisterne

Dānija

Šis projekts finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autora viedokli, un Komisija nav atbildīga par tajā ietvertās informācijas iespējamo izmantošanu.

HOST apmācību vadītāja rokasgrāmatas izmantošana

HOST apmācību vadītāja rokasgrāmata ir īpaši izstrādāta, lai sekmētu un optimizētu HOST projekta ietvaros izstrādātās profesionālās izglītības mācību programmas īstenošanu. Mācību programma ir divu dienu kurss, kopā 18 mācību stundas.

1. slaidis: Ievads



HOST

Viesmīlības spektrs

Projekta numurs: 2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

Šis projekts finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autora viedokli, un Komisija nav atbildīga par tajā ietvertās informācijas iespējamo izmantošanu.



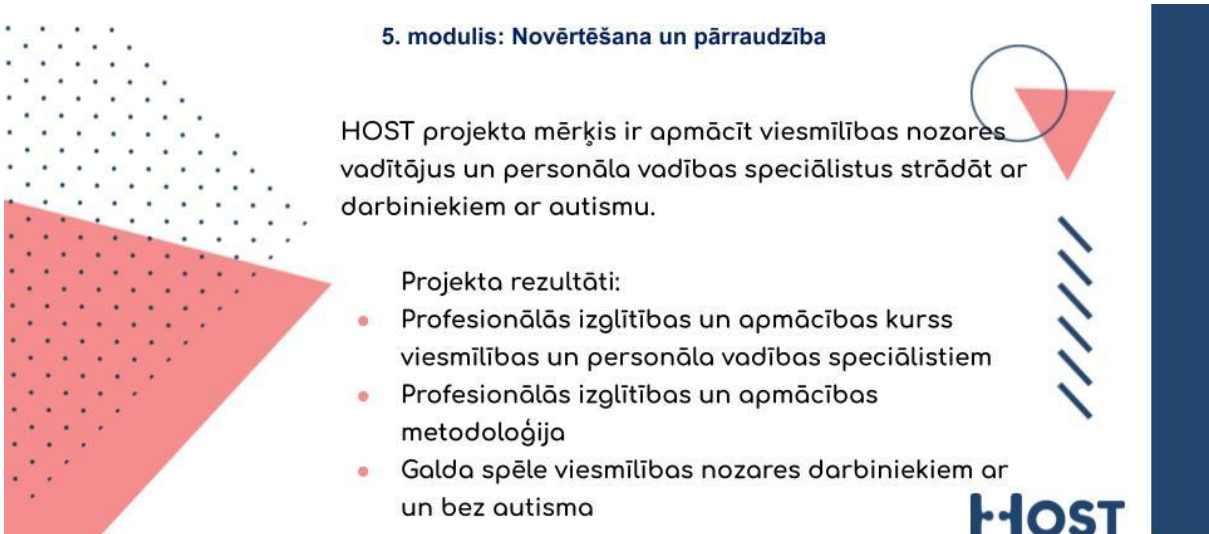
2. slaidis: Par HOST projektu

5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

HOST projekta mērķis ir apmācīt viesmīlības nozares vadītājus un personāla vadības speciālistus strādāt ar darbiniekiem ar autismu.

Projekta rezultāti:

- Profesionālās izglītības un apmācības kurss viesmīlības un personāla vadības speciālistiem
- Profesionālās izglītības un apmācības metodoloģija
- Galda spēle viesmīlības nozares darbiniekiem ar un bez autismu



HOST



Iepazīstiniet ar sevi un veltiet laiku, lai iepazīstinātu kursa dalībniekus ar HOST mācību kursu.

3. slaidis: Par 5. moduli



5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

5. moduļa mērķis

5. modulis sniedz praktiskus norādījumus viesmīlības nozares vadītājiem, kā atbalstīt darbiniekus ar autismu visā nodarbinātības laikā. Šis atbalsts var būt profesionālā virziena vadība, individuālo vajadzību izvērtēšana vai arī zināšanu nodošana neirodažādai komandai.

Co-funded by the European Union

Aprakstiet kursa mācību mērķus, kā arī 5. moduli.

4. slaidis: Mācību rezultāti



5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

Mācību rezultāti

1. Prasmes izmantot darba izpildes novērtēšanas rīku.
2. Prasmes izmantot apmierinātības ar darbu novērtēšanas rīku.
3. Prasmes izvērtēt individuālās darbinieku (ar autismu) vajadzības un īstenot rīcības plānus šo vajadzību apmierināšanai.
4. Zināšanas par to, kā iesaistīt ieinteresētās puses iekļaujošas nodarbinātības īstenošanā.

Co-funded by the European Union

Aprakstiet kursa mācību rezultātus.

5. modulī apgūtās zināšanas:

- Kā izmantot rīku kopumu darba izpildes novērtēšanai, darbinieku labsajūtas un apmierinātības ar darbu uzraudzībai, kā arī darbinieku paškontrolei.

- leinteresēto personu iesaistīšana un saziņa ar tām korporatīvās sociālās atbildības un iekļaujošas nodarbinātības kontekstā.

5. slaidis: 5. moduļa saturs



5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

5. modulis: Rīki personāla vadītājiem, kas pārvalda darbiniekus ar autismu viesmīlības nozarē, kā arī pašiem darbiniekiem ar autismu.

Moduļa saturs

- Rīks darbinieku darba izpildes novērtēšanai un vajadzību noteikšanai.
- Rīks darbinieku apmierinātības ar darbu novērtēšanai un vajadzību noteikšanai.
- Rīks novērtējumu un vajadzību analīzei.
- leinteresēto personu/organizāciju informēšana un saziņa ar tām.

Co-funded by the European Union

H-OST

Apspriediet moduļa saturu.

Šis modulis ietver:

- 1. rīka izmantošana darba novērtēšanai un vajadzību noteikšanai
- 2. rīka izmantošana, lai novērtētu apmierinātību ar darbu un noteiktu attiecīgās vajadzības
- 3. rīka izmantošana darba novērtējuma un vajadzību izvērtēšanai un analīzei
- leinteresēto personu iesaistīšana un saziņa ar tām

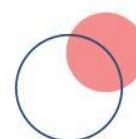
Ievads rīku komplektā

Kāpēc?

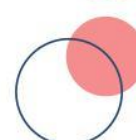
Darbinieka ar autismu augsta līmeņa prasmes netiks pilnībā izmantotas, ja neradīsiet iekļaujošu darba vidi un nepievērsīsiet uzmanību viņa specifiskajām vajadzībām. Šie rīki palīdzēs vadītājiem sagatavot vidi un nodrošināt darbinieka, kā arī komandas labklājību.

Kā?

Gan organizācijas, gan personas ar autismu gūst labumu no personu ar autismu nodarbināšanas ar nosacījumu, ka ir ņemtas vērā viņu vajadzības attiecībā uz vides un sociālajiem aspektiem darbavietā.



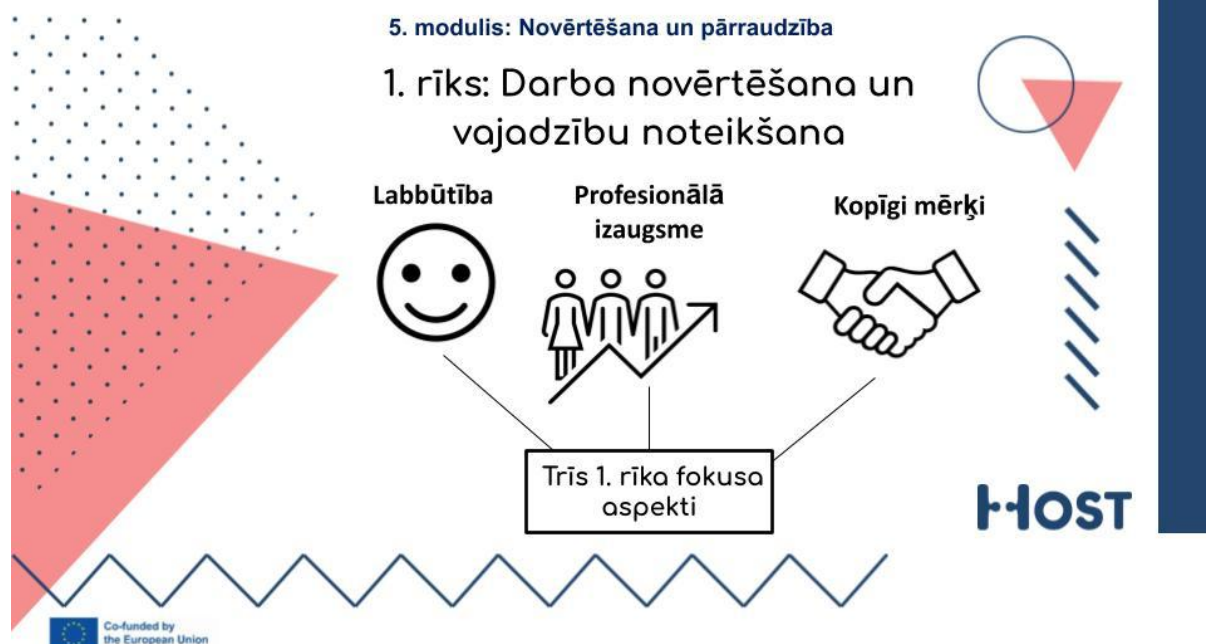
Kā es varu atbalstīt savu darbinieku ar autismu?



Paskaidrojiet kursa dalībniekiem rīku mērķi.

Pirmkārt un galvenokārt, ļoti svarīga ir darba vides sagatavošana, un rīki arīdzan palīdz efektīvi un konsekventi nodrošināt darbinieka labsajūtas un veikspējas uzraudzību.

8. un 9. slaidi: 1. rīks: Darba izpildes novērtēšana un vajadzību noteikšana



Iepazīstiniet kursa dalībniekus ar 1. rīku: Darba novērtēšana un vajadzību noteikšana.

Šis rīks ir paredzēts vadītājiem, kuru komandā ir darbinieki ar autismu. Šis rīks atvieglo darbinieku stipro un vājo pušu izvērtēšanu saistībā ar darba uzdevumu veikšanu, mērķu sasniegšanu un plānoto rezultātu sasniegšanu. Analizējot darbinieku darba novērtējuma rezultātus, var noteikt jomas, kurās darbinieks var attīstīt un uzlabot prasmes. Izmantojot šo rīku, personāla vadītājs var izveidot pamatus saziņai ar darbinieku un atgriezeniskās saites sniegšanai. Pārrunas, kurās tiek izmantoti HOST rīki, var izmantot, lai noteiktu skaidrus mērķus, izzinātu darbinieku gaidas un veiktu

turpmākus uzlabojumus. Šādi iespējams uzlabot darbinieku motivāciju un iesaistīšanos darbā, kā arī nodrošināt pamatu, lai pārrunātu darbinieka karjeras mērķus un profesionālās attīstības iespējas.

Paskaidrojiet uzraudzības procesu.

Reizi mēnesī:

- Pārbaudiet, vai darbinieks ievēro darba izpildes termiņus. Ja tas nenotiek, pārliecinieties, ka esat informēts par iemesliem.
- Pārliecinieties, ka esat aizpildījis attiecīgās darbinieka darba izpildes novērtējuma sadaļas.
- Veiciet pārrunas ar darbinieku (sagatavojiet darbinieku sarunai pirms tās uzsākšanas). Sarunu uzsāciet, balstoties uz ikdienas novērojumiem.
- Koncentrējieties uz personīgo un ar darbu saistīto attīstību. Vai darba uzdevumi ir skaidri, vai darbinieks ir apmierināts ar saviem darba pienākumiem utt.?

Katru ceturksni:

- Sarīkojiet tikšanos ar darbinieku (sagatavojieties tai savlaicīgi). Informējiet darbinieku par laiku, datumu, telpu, darba kārtību un jautājumiem, kurus uzdosiet.
- Veiciet iepriekšējo mēnešu izvērtējumu, kā pamatu izmantojot informāciju no iepriekšējiem pierakstiem. Kāds kopumā ir darbinieka sniegums, un vai tas laika gaitā ir mainījies?
- Izveidojiet darbinieka darba izpildes rādītājus (*KPI, key performance indicators*) un ierakstiet tos darbinieka dienasgrāmatā vai turpiniet darbu ar iepriekš izveidotajiem rādītājiem. Vai darbinieks sasniedz savus mērķus un notiek viņa izaugsme? Kā jūs varat palīdzēt? Vai ir kaut kas, kas jums būtu jāņem vērā, turpinot darbu?

Pēc gada /ceturtajā ceturksnī:

- Sarīkojiet tikšanos ar darbinieku (sagatavojiet visu savlaicīgi). Informējiet darbinieku par laiku, datumu, telpu, darba kārtību un jautājumiem, kurus uzdosiet.
- Pārrunājiet pagājušo gadu, galvenokārt pamatojoties uz ceturkšņa sanāksmēs gūtajām atziņām, kuras esat pierakstījis. Vai kādas izmaiņas, kuras esat veicis, ir palīdzējušas uzlabot darbinieka darba rezultātus? Vai jums laika gaitā būtu kas jāmaina (veicot izmaiņas pakāpeniski, nevis strauji)?

- Izvērtējiet darbinieka darba izpildes rādītājus (KPI). Izsakiet atzinību par visiem sasniegtajiem mērķiem un centieties nodrošināt instrumentus, lai palīdzētu darbiniekam sasniegt mērķus, kuri vēl nav sasniegti.

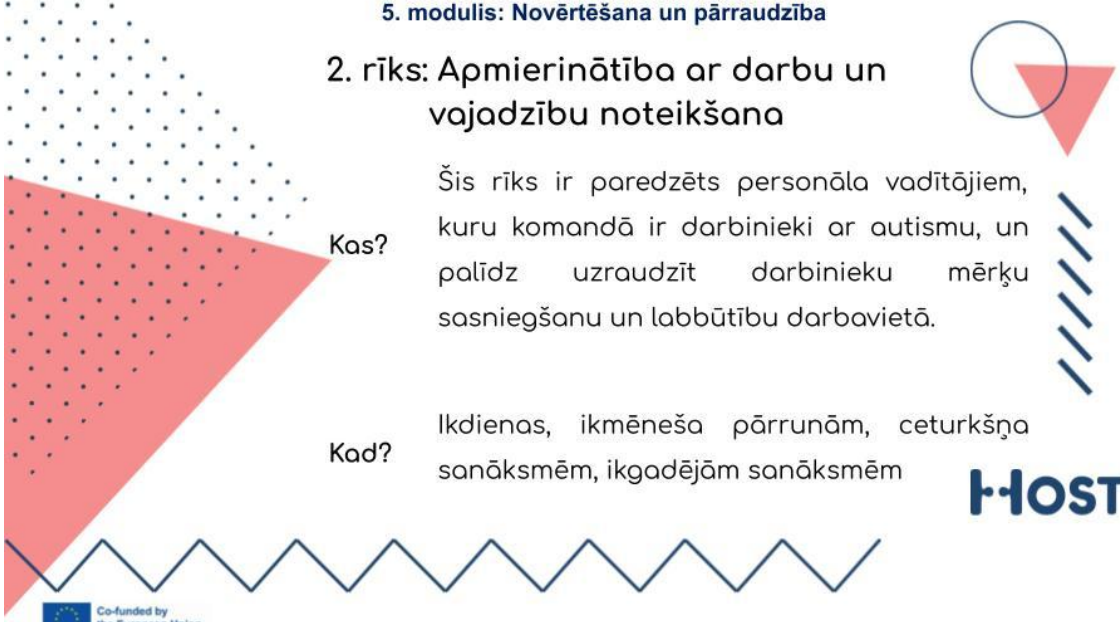
10. slaidis: 2. rīks: Apmierinātība ar darbu un vajadzību noteikšana

5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

2. rīks: Apmierinātība ar darbu un vajadzību noteikšana

Kas? Šis rīks ir paredzēts personāla vadītājiem, kuru komandā ir darbinieki ar autismu, un palīdz uzraudzīt darbinieku mērķu sasniegšanu un labbūtību darbavietā.

Kad? Ikdienu, ikmēneša pārrunām, ceturkšņa sanāksmēm, ikgadējām sanāksmēm



Co-funded by the European Union

Iepazīstiniet kursa dalībniekus ar 2. rīku: Apmierinātība ar darbu un vajadzību noteikšana.

Šim rīkam ir divējāda nozīme:

- Tas novērtē darbinieka labklājību: vai darbiniekam klājas labi?
- Tas nosaka kopīgus mērķus – konkrētus mērķus, par kuriem vienojušies gan vadītājs, gan darbinieks.

Turpiniet skaidrot uzraudzības procesu.

Dienas laikā:

- Esiet klātesošs un gatavs uzklaut ierosinājumus, ja tādi tiek izteikti.
- Sekoiet līdzi izmaiņām darbinieka uzvedībā.
- Ja redzat kaut ko īpašu, ko vēlaties apspriest vai ar ko vēlaties dalīties ar savu darbinieku, pierakstiet to. Atzīmējiet gan negatīvos, gan pozitīvos aspektus

Reizi mēnesī:

- Pārliecinieties, ka esat aizpildījis attiecīgās darbinieku apmierinātības atskaites.
- Veiciet pārrunas ar darbinieku (sagatavojiet darbinieku sarunai pirms tās uzsākšanas).

- Koncentrējieties uz personīgo un ar darbu saistīto attīstību. Vai darba uzdevumi ir skaidri, vai darbinieks jūtas apmierināts ar saviem darba pienākumiem, darba vidi utt.? Ja esat pamanījis kādu nozīmīgu aspektu (nepadariet to pārāk rožainu vai maznozīmīgu), jums tas jāpasaka struktūrētā un nesamākslotā veidā, nepārspīlējot un nerunājot rupji. Esiet atvērts saņemtajām atbildēm un komentāriem.
- Esiet gatavs veikt pielāgojumus darba procesos vai vidē, lai apmierinātu darbinieka vajadzības. Piemēram, nodrošiniet skaņu slāpējošas austiņas, slēgtu darba telpu, pielāgojiet darba laiku vai pārtraukumus utt.

Katru ceturksni:

- Sarīkojiet tikšanos ar darbinieku (sagatavojieties tai savlaicīgi). Informējiet darbinieku par laiku, datumu, telpu, darba kārtību un jautājumiem, kurus uzdosiet.
- Veiciet iepriekšējo mēnešu izvērtējumu (kā pamatu izmantojiet informāciju no iepriekšējiem izvērtējumiem). Kāds ir darbinieka sniegums kopumā, un vai tas laika gaitā ir mainījies?
- Izveidojiet darbinieka darba izpildes rādītājus (KPI, key performance indicators) un ierakstiet tos darbinieka dienasgrāmatā vai turpiniet darbu ar iepriekš izveidotajiem rādītājiem. Vai darbinieks sasniedz savus mērķus un notiek viņa izaugsme? Kā jūs varat palīdzēt? Vai ir kaut kas, kas jums būtu jāņem vērā, turpinot darbu?

Pēc gada/ceturtajā ceturksnī:

- Sarīkojiet tikšanos ar darbinieku (sagatavojieties tai savlaicīgi). Informējiet darbinieku par laiku, datumu, telpu, darba kārtību un jautājumiem, kurus uzdosiet.
- Pārrunājiet iepriekšējo gadu, galvenokārt pamatojoties uz ceturkšņa sanāksmēs gūtajām atziņām, kuras esat pierakstījis. Vai kādas izmaiņas, kuras esat veicis, ir palīdzējušas uzlabot darbinieka darba rezultātus? Vai jums laika gaitā būtu kas jāmaina (veicot izmaiņas pakāpeniski, nevis strauji)?
- Izvērtējiet darbinieka darba izpildes rādītājus (KPI). Izsakiet atzinību par visiem sasniegtajiem mērķiem un centieties nodrošināt instrumentus, lai palīdzētu darbiniekam sasniegt mērķus, kuri vēl nav sasniegti.

11. slaidis: 3. rīks: Novērtējumu un vajadzību izvērtēšana un analīze

5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

3. rīks: Novērtējumu un vajadzību izvērtēšana un analīze

Kas? Šis rīks ir paredzēts darbiniekiem, un tas ļauj paust savas sajūtas un to cēloņus, kā arī veicināt pašapzināšanos.

Kad? Ikdienas, ikmēneša pārrunām, ceturkšņa sanāksmēm, ikgadējām sanāksmēm

Co-funded by the European Union

Iepazīstiniet kursa dalībniekus ar 3. rīku: Novērtējumu un vajadzību izvērtēšana un analīze.

Paskaidrojiet kursa dalībniekiem, kā iepazīstināt darbiniekus ar dienasgrāmatas rakstīšanas praksi.

Ieviešana:

1. Levadam jābūt īsam un konkrētam: Sniedziet atbildi uz darbinieka jautājumu “Kas?” – “Kas ir dienasgrāmata?”. Jūs varat teikt: “Šī ir dienasgrāmata, kurā jūs varat atbildēt uz jautājumiem.” Ja darbiniekam uz jautājumiem ir jāatbild, rakstot uz datora, šo informāciju noteikti vajadzētu iekļaut. Tad jūs varētu piebilst, ka dienasgrāmatai ir 5 dažādas daļas, kuras vēlāk varat kopā apskatīt, un ka nav pareizo vai nepareizo atbilžu. Tālāk varat iepazīstināt ar uzdevuma mērķi un tādējādi atbildēt uz darbinieka “Kāpēc?” – “Kāpēc man jāveido dienasgrāmata?”. Jūs varat teikt: “Uzdevums ir izteikt, kā jūtaties darbadienas laikā.”
2. Skaidri norādiet laika patēriņu un to, cik pamatīgi šis darbs veicams: Skaidri norādiet, ka darbiniekam žurnāla aizpildīšanai ir aptuveni 15 minūtes. Tas nozīmē, ka nebūs laika garām pārdomām un ļoti detalizētām rakstiskām atbildēm. Rakstiskajām atbildēm ir jābūt īsām – tās var rakstīt kā nelielus apkopojumus. Varat sniegt piemēru, kā jūs atbildētu uz pārdomu jautājumiem, lai darbiniekam būtu vieglāk to iztēloties un saprast. Jo konkrētāka būs jūsu sniegtā informācija, jo labāk.
3. Kopā veiciet visus uzdevumus: Šis ir svarīgi, lai darbinieks varētu iepazīties ar rīku. Visās 5 dienasgrāmatas daļās ir atrodams neliels ceļvedis, kas palīdz katru daļu padarīt saprotamāku

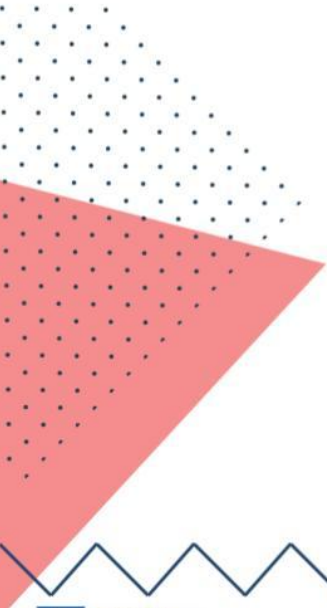
un “taustāmāku” un šo informāciju vieglāk nodot darbiniekam. Pievērsiet uzmanību tam, ja darbinieks izrāda kaut nelielas pazīmes, ka nav kaut ko sapratis. Ja jums šķiet, ka darbiniekam šī informācija ir pārāk apjomīga vai sarežģīta, pajautājiert par to vai sniedziet piemēru, kā jūs veiktu konkrēto uzdevumu.

4. **Sniedziet padomus un rādiet piemērus, kā veikt uzdevumus:** Šo varat darīt nepārtraukti, iepazīstinot ar katru veicamo uzdevumu. Vēl viens veids ir ātri pārskatīt visus uzdevumus un tad sniegt piemērus tiem, kuri šķiet grūtāki. Piemēri ir paredzēti, lai uzlabotu darbinieka spēju vizualizēt to, kā jasagatavo atbildes. Atcerieties izmantot dažādus piemērus tajās daļās, kurās jāraksta atbildes – piemēram, tikai pozitīvu piemēru minēšana var ietekmēt darbinieka atbildes, pārliecinieties, ka viņš apzinās, ka “negatīvas” atbildes ir tikpat labas kā pozitīvas.
5. **Atvēliet laiku jautājumiem:** Pārslodze no jautājumu un informācijas apjoma katram darbiniekam iestāsies citā brīdī. Atvēliet laiku jautājumiem un, ja darbinieks šķiet ieinteresēts rīka izmantošanā, bet vienlaikus norāda, ka tas šķiet nesaprotams, dodiet viņam iespēju to izmēģināt dažas nedēļas vai mēnesi. Tāpat jūs varat viņiem piedāvāt iespēju jums parādīt savu pirmo dienasgrāmatas ierakstu, lai jūs varētu sniegt atgriezenisko saiti, tādējādi iedrošinot. Šim rīkam nevajadzētu būt obligātam, taču jāņem vērā, ka dažkārt pārmaiņas darba procesā sākumā šķiet biedējošas un tāpēc liekas, ka vislabāk ir no tām izvarīties, tomēr lielākoties labākais risinājums ir ļaut izmēģināt rīku un tad pieņemt lēmumu, vai tas patīk vai nē.

Pēc tam:

6. **Veiciet pastāvīgu novērtēšanu:** Šis solis ir ļoti svarīgs. Lai pārliecinātos, ka darbinieks ir pārliecināts par rīka lietošanu, jums arī turpmāk jāveic novērtēšanas pasākumi. Varat sagatavot novērtēšanas anketu darbiniekam ar dažiem jautājumiem, piemēram: “Vai jūs atceraties, kā rakstīt dienasgrāmatu?”, “Cik bieži jūs rakstāt savā dienasgrāmatā?”, “Vai dienasgrāmatas rakstīšana ir kļuvusi par daļu jūsu rutīnas?”, “Vai jums patīk rakstīt dienasgrāmatu?”, “Vai jūs vēlētos turpināt rakstīt dienasgrāmatu?”. Šie jautājumi būtu pastāvīgi jāuzdod plānotajās izvērtēšanas sanāksmēs ar darbinieku. Tikšanās varat rīkot pēc pirmās dienasgrāmatas aizpildīšanas reizes, pēc pirmās nedēļas, pēc pirmā mēneša un pēc tam, ja uzskatāt to par nepieciešamu, varat veikt ātru novērtēšanu ik pēc aptuveni sešiem mēnešiem.

12. un 13. slaidi: Ieinteresēto pušu iesaistīšana un informēšana



5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

Ieinteresēto pušu iesaistīšana un informēšana

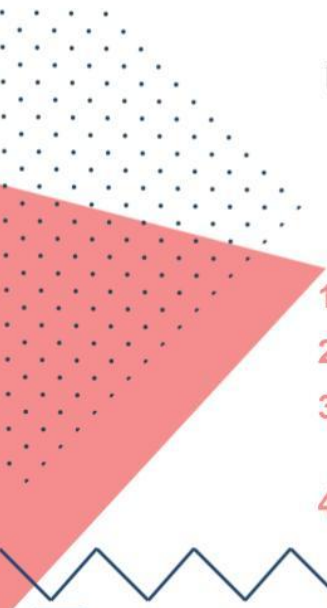
Ieinteresēto pušu iesaistīšana var būtiski ietekmēt uzņēmumu un uzlabot tā neiroatšķirīgo darbinieku labbūtību.



H-OST



Co-funded by the European Union



5. modulis: Novērtēšana un pārraudzība

Ieinteresēto pušu iesaistīšana un informēšana

Daži padomi, kā iesaistīt ieinteresētās puses un sazināties ar tām:

1. Sazinieties ar vietējām NVO.
2. Rīkojiet pasākumus.
3. Reklamējiet savu gatavību pieņemt darbā cilvēkus ar autismu.
4. Konsultējieties ar ārējiem ekspertiem.



H-OST



Co-funded by the European Union

Paskaidrojiet kursa dalībniekiem, kā viņi var iesaistīt ieinteresētās puses un sazināties ar tām KSA un iekļaujošas nodarbinātības prakses kontekstā.

a) Saziņa ar vietējām asociācijām un NVO, kas var palīdzēt atrast darbiniekus

Lai turpinātu nodarbināt neiroatšķirīgus cilvēkus, var būt noderīgi uzturēt regulārus kontaktus ar vietējām asociācijām un/vai NVO. Šīm organizācijām bieži vien ir nepieciešamie tīkli un resursi, kas var atbalstīt jūs jaunu darbinieku piesaistē. Turklāt sadarbība ar šīm apvienībām var palīdzēt uzlabot

jūsu darbinieku atlases un pieņemšanas stratēģijas, lai tās pielāgotu arī neuroatšķirīgu darbinieku/amata kandidātu vajadzībām.

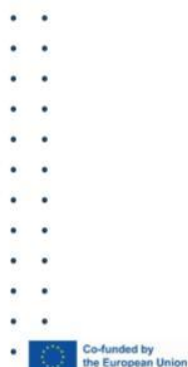
b) Pasākumu apmeklēšana/rīkošana, lai veicinātu gatavību pieņemt darbā darbiniekus ar autismu un palīdzēt viņiem profesionāli pilnveidoties

Tīklošanās (*networking*) pasākumi, semināri un citas neformālas tikšanās, kurās tiek veicināta izpratne par neuroatšķirīgu cilvēku talantiem, var kalpot kā veids, kā veicināt izpratni un sekmēt iekļaušanas kultūru organizācijā. Aktīva šādu pasākumu apmeklēšana un popularizēšana uzņēmumiem sniedz vairākus ieguvumus, tostarp signalizē par labvēlīgu darbavietu, kurā neuroatšķirīgi cilvēki var sevi pilnveidot. Papildus šādi var sastapt potenciālos pieejamos amata kandidātus un viņus personīgi informēt par savām vērtībām un atbalstošām iniciatīvām.

c) Konsultēšanās ar ārējiem ekspertiem

Pētījumi par neirodažādību un praktiskās zināšanas attīstās ļoti strauji. Tāpēc ir svarīgi regulāri atsvaidzināt savas un savas organizācijas zināšanas. Konsultēšanās pie ārējiem neirodažādības ekspertiem ir lielisks veids, kā to izdarīt, un viņi var sniegt nenovērtējamas atziņas un zināšanas neuroatšķirīgo personu atbalstam darbavietā.

Tie varētu būt tādi uzņēmumi kā *Specialisterne* un tamlīdzīgas organizācijas, kas specializējas pielāgotu stratēģiju izstrādē neuroatšķirīgu darbinieku atlasei, apmācībai un noturēšanai darbavietā. Konsultējoties ar ekspertiem, uzņēmumi var piekļūt specializētām mācību programmām, semināriem un konsultāciju pakalpojumiem, kas izstrādāti, lai apmierinātu darbinieku unikālās vajadzības.



Paldies!



1. uzdevums

5. modulis; 1. viktorīna

Instrukcijas: Izlasiet tālāk minētos apgalvojumus un apvelciet pareizo(-os) variantu(-us):

1. Kāpēc vadītājiem ir svarīgi būt atvērtiem darbavietas pielāgošanai?

- a) tas adara darbavietu jautrāku
- b) tas liecina par elastību un spēju reaģēt
- c) to pieprasa likums
- d) tas uzlabo darba ētiku

2. Kādēļ pārraudzības procesā ir svarīgi atkārtoti piefiksēt ievērības cienīgus novērojumus?

- a) lai izveidotu biroja albumu
- b) rīka efektivitātes uzlabošanai, savlaicīgi dokumentējot
- c) iespējamai iekļaušanai uzņēmuma informatīvajā biļetenā
- d) lai pārstiegtu biroja "trivia" komandu

2. uzdevums

5. modulis; 2. viktorīna

Instrukcijas: Izlasiet tālāk minētos apgalvojumus un apvelciet pareizo(-os) variantu(-us):

1. Kādas galvenās priekšrocības monitoringa rīks sniedz personāla vadītājiem?

- a) vairāk kafijas paužu
- b) darbinieku iecienītāko krāsu noteikšanu
- c) saziņas un atgriezeniskās saites veicināšanu
- d) platformas nodrošināšanu karaoke vakariem

2. Cik bieži vadītājiem būtu jārīko sanāksmes ar darbiniekiem, pamatojoties uz rīka ieteikumiem?

- a) reizi desmit gados
- b) kad vien ir Mēness aptumsums
- c) ik mēnesi, kā parasti
- d) tikai garajos gados