

1 - TYTUŁ PROGRAMU SZKOLENIA nr 9:

ZWIĘKSZANIE EFEKTYWNOŚCI PRACY DORADCY KLIENTA – OPTIMALIZACJA DZIAŁAŃ

(Łączna liczba godzin: 16)

2 – OPRACOWANIE - ZESPÓŁ:

- Anna Szczęsny-Michalak
- Katarzyna Ptak
- Jacek Głód
- Katarzyna Pankiewicz

Aktualizacja programu (18.06. 2018 r.):

Akademia Kultury Informacyjnej Sp. z o.o.

- Zespół AKI

3 - LISTA I OPIS ZADAŃ ZAWODOWYCH DORADCY KLIENTA DO REALIZACJI, KTÓRYCH PRZYGOTOWUJE PROGRAM SZKOLENIA:

- **Nazwa zadania 1 (Z1):** Ocena efektywności stosowanych usług, instrumentów i programów rynku pracy.

Działania i czynności:

- znajomość podstawowych zasad oceniania efektywności realizowanych usług, instrumentów i programów rynku pracy,
- znajomość wskaźników skuteczności i efektywności usług, instrumentów rynku pracy i programów rynku pracy.

- **Nazwa zadania 2 (Z2):** Monitorowanie i samokontrola realizacji zadań w zakresie współpracy z klientem indywidualnym.

Działania i czynności:

- prowadzenie monitoringu przebiegu realizacji zadań w zakresie współpracy z klientem indywidualnym,
- bieżąca kontrola efektywności podejmowanych działań,
- identyfikacja czynników (indywidualnych i zewnętrznych) posiadających wpływ na skuteczność i efektywność prowadzonych działań.

4 - CELE SZKOLENIA:

- **Dla zadania Z1**

Aby poprawnie wykonać Z1 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- podstawowych zasad oceniania efektywności usług, instrumentów i programów rynku pracy,
- wskaźników skuteczności i efektywności w realizacji usług, instrumentów i programów rynku pracy,
- zasad ewaluacji programów rynku pracy,

oraz umiejętności w zakresie:

- dokonywania oceny efektywności usług, instrumentów i programów rynku pracy,
- identyfikacji i stosowania wskaźników skuteczności i efektywności usług i instrumentów rynku pracy i właściwego zastosowania ich do monitorowania procesu aktywizacji,
- wykorzystania wyników ewaluacji programów rynku pracy, w celu poprawy efektywności podejmowanych działań.

- **Dla zadania Z2**

Aby poprawnie wykonać Z2 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- podstawowych zasad dotyczących samokontroli realizowanych zadań w zakresie usług, instrumentów i programów rynku pracy,
- zasad monitorowania przebiegu realizacji zadań w zakresie współpracy z klientem indywidualnym,
- czynników (indywidualnych i zewnętrznych) mających wpływ na osiągnięcie wskaźników efektywności,

oraz umiejętności w zakresie:

- wykorzystania wskaźników do oceny przebiegu współpracy z klientem indywidualnym,
- monitorowania przebiegu realizacji zadań w zakresie współpracy z klientem indywidualnym,
- stosowania usług i instrumentów rynku pracy z uwzględnieniem czynników (indywidualnych i zewnętrznych) mających wpływ na osiągnięcie wskaźników efektywności,
- prowadzenia dokumentacji z wykorzystaniem mierników i dostępnych narzędzi,
- zastosowania systemu informatycznego Syriusz^{Std} do przygotowywania raportów dot. współpracy z klientami i efektywności działań.

5 - TEMATYKA ZAJĘĆ:

(Tematy zajęć oraz zagadnienia poruszane w ramach tematu i orientacyjna liczba godzin dydaktycznych przeznaczona na ich realizację.)

Temat 1: PODSTAWOWE ZASADY OCENY EFEKTYWNOŚCI STOSOWANYCH USŁUG, INSTRUMENTÓW I PROGRAMÓW RYNKU PRACY

(łącznie liczba godzin: 8)

- Z1.1: Metodologia oceny, sposoby i narzędzia pomiaru efektywności programów, instrumentów i usług rynku pracy,
- Z1.2: Wykorzystanie wyników pomiarów efektywności, w celu optymalizacji i podnoszenia efektywności wykonywanych zadań,
- Z1.3: Wskaźniki stosowane w programach finansowanych ze środków Unii Europejskiej – różnice w pomiarach efektywności pomiędzy poszczególnymi programami realizowanymi z Funduszu Pracy i współfinansowanymi ze środków EFS,
- Z1.4: Metody ewaluacji programów aktywizacji zawodowej.

Temat 2: ROLA DORADCY KLIENTA W OSIĄGANIU WYSOKIEJ EFEKTYWNOŚCI PROGRAMÓW RYNKU PRACY (łącznie liczba godzin: 7)

- Z2.1: Samokontrola w zakresie realizowanych zadań,
- Z2.2: Monitorowanie wyników pracy za pomocą systemu informatycznego Syriusz^{Std},
- Z2.3: Istota przepływu informacji i bieżąca współpraca pomiędzy poszczególnymi pracownikami urzędu pracy w procesie osiągnięcia wysokiej efektywności realizowanych działań,
- Z2.4: Wpływ czynników indywidualnych i zewnętrznych na osiągnięte wartości wskaźników efektywności,
- Z2.5: Dobór wysokoefektywnych usług i instrumentów rynku pracy.

ZAKOŃCZENIE:

- Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu (1 godz.).

TYTUŁ SZKOLENIA: ZWIĘKSZANIE EFEKTYWNOŚCI PRACY DORADCY KLIENTA – OPTYMALIZACJA DZIAŁAŃ

ADRESACI / WYMAGANIA WSTĘPNE DLA UCZESTNIKÓW:

ADRESACI: Pracownicy instytucji rynku pracy (IRP), w tym pracownicy publicznych służb zatrudnienia (PSZ) wymienieni w art. 91 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2017 r. poz. 1065, z późn. zm), pełniący lub przygotowujący się do pełnienia funkcji doradcy klienta.

WYMAGANIA: Wykształcenie średnie lub wyższe oraz zatrudnienie w instytucji rynku pracy, wykonywanie pracy na stanowisku związanym z prowadzeniem usług rynku pracy.

PROGRAM SZKOLENIA

Lp.	Temat zajęć	Zagadnienia poruszane w ramach tematu	Forma/metody Prowadzenia zajęć	Czas
1.	PODSTAWOWE ZASADY OCENY EFEKTYWNOŚCI STOSOWANYCH USŁUG, INSTRUMENTÓW I PROGRAMÓW RYNKU PRACY	Z1.1: Metodologia oceny, sposoby i narzędzia pomiaru efektywności programów, instrumentów i usług rynku pracy.	dyskusja kierowana mini wykład ćwiczenie (praca w grupach) dyskusja	135 min.
		Z1.2: Wykorzystanie wyników pomiarów efektywności w celu optymalizacji i podnoszenia efektywności wykonywanych zadań.		90 min.
		Z1.3: Wskaźniki stosowane w programach finansowanych ze środków Unii Europejskiej – różnice w pomiarach efektywności pomiędzy poszczególnymi programami realizowanymi z Funduszu Pracy i współfinansowanymi ze środków EFS.		90 min.
		Z1.4: Metody ewaluacji programów aktywizacji zawodowej.		45 min.
Liczba godzin dydaktycznych – temat 1				8 godz.
2.	ROLA DORADCY KLIENTA W OSIĄGANIU WYSOKIEJ EFEKTYWNOŚCI PROGRAMÓW RYNKU PRACY	Z2.1: Samokontrola w zakresie realizowanych zadań.	dyskusja wykład interaktywny metaplan ćwiczenie (praca w grupach)	45 min.
		Z2.2: Monitorowanie wyników pracy za pomocą systemu informatycznego Syriusz ^{Std} .		45 min.
		Z2.3: Istota przepływu informacji i bieżąca współpraca pomiędzy poszczególnymi pracownikami urzędu pracy w procesie osiągnięcia wysokiej efektywności realizowanych działań.		90 min.

		Z2.4: Wpływ czynników indywidualnych i zewnętrznych na osiągnięte wartości wskaźników efektywności.		45 min.
		Z2.5: Dobór wysokoefektywnych, usług i instrumentów rynku pracy.		90 min.
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 2			7 godz.
3.	ZAKOŃCZENIE	Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu.		1 godz.
	Łączna liczba godzin dydaktycznych szkolenia			16 godz.