Perspektywiczny Plan Rozwoju Kompetencji i Zaangażowania Pracownika®

--- Standard Kompetencji Menadżerskich ---

PRZYKŁAD



MIĘDZYNARODOWA PLATFORMA SZKOLENIOWA
WWW.MPS.NET.PL

Dotyczy pracownika: Renata Dolińska

Stanowisko: specjalista ds. windykacji

Dział / komórka: Dział Windykacji

Plan przygotowuje: Dawid Ossowski

Instrukcja:

Perspektywiczny Plan Rozwoju Kompetencji i Zaangażowania daje możliwość przygotowania kompleksowego rozwoju pracownika na stanowisku pracy poprzez pryzmat zadań, za które ponosi odpowiedzialność.

Celem przygotowania planu jest stałe podnoszenie umiejętności pracownika za jego zgodą i przy jego udziale. Plan ma spełniać również rolę stałego monitorowania i diagnozowania potrzeb pracownika w zakresie jego rozwoju z uwzględnieniem celów i strategii firmy.

Copyright MPS

MPS
www.mps.net.pl, office@mps.net.pl, tel. 061 811 57 79, 0608 469 608

Pracownik ……	Aktualny etap rozwoju do zadania		Oczekiwany etap rozwoju do zadania	
Lista zadań i celów do realizacji	Kompetencje	Zaangażowanie	Kompetencje	Zaangażowanie
Kontrolowanie poprawności pozwów składanych przez kancelarię prawną	E4	4	E4	4
Wprowadzanie informacji o pozwach do systemu	E4	4	E4	4
Wykonywanie przelewów z opłatami sądowymi i skarbowymi	E4	4	E4	4
Księgowanie opłat sądowych i skarbowych	E4	4	E4	4
Kontrolowanie poprawności sądowych nakazów zapłaty	E3	4	E5	4
Wprowadzanie danych z nakazu zapłaty do systemu	E4	5	E4	5
Kontrola terminów zwrotów potwierdzeń odbioru wezwań	E4	3	E4	4
Udzielanie pracownikom oddziałów informacji dot. pozwów, nakazów sądowych i egzekucji komorniczych	E3	3	E5	4
Nowe zadanie:				
Współpraca z zewnętrzną firmą windykacyjną, w tym:				
- przekazywanie informacji o historii sprawy,	E3	4	E4	4
- przekazywanie dokumentów,	E2	3	E4	4
- wyjaśnianie niezgodności w rozliczeniach.	E2	3	E4	5
Zadania w przypadku zastępowania innego pracownika:				
Przeksięgowywanie wpłat z konta zbiorczego	E4	3	E4	4
Wykonywanie przelewów z zaliczkami komorniczymi	E4	3	E4	4
księgowanie zaliczek komorniczych	E4	3	E4	4
Zakładanie teczek z dokumentami spraw	E4	3	E4	4
Sporządzanie wyciągów z ksiąg rachunkowych	E4	3	E4	4

Wskazówki:

- Wiedza

  - ✓ Kto i w jakim zakresie może w tym zadaniu przekazać wiedzę?
  - ✓ Jaka forma jest najwłaściwsza do zadania i pracownika?
  - ✓ Gdzie i jak może uzupełniać wiedzę we własnym zakresie?
  - ✓ Ile czasu potrzebuje na jej zdobycie?

- Doświadczenie

  - ✓ Kto i jakim doświadczeniem powinien się podzielić z pracownikiem przy tym zadaniu?
  - ✓ Jak powinien wyglądać proces dzielenia się wiedzą? Od czego zacząć?
  - ✓ Które elementy rozwoju pracownika mogą być narażone na doświadczenia negatywne?

- Motywacja

  - ✓ Zastanów się, jakie bodźce podmiotowe mogą mieć pozytywny wpływ na rozwój lub utrzymanie motywacji.
  - ✓ Rozpatruj motywację w kategoriach wzmocnień wewnętrznych pracownika i płynących z otoczenia (kto lub co może pracownika pobudzić?).
  - ✓ Zastanów się, które (przedmiotowe czy podmiotowe) wzmocnienia motywacyjne, biorąc po uwagę właściwy proces rozwoju pracownika w firmie, mogą mieć obecnie istotny wpływ na realizację tego zadania.

Plan działania w zakresie rozwoju pracownika do konkretnego zadania / celu

A. Opis zadania (krótki), gdzie powinny aktualnie poprawić się wyniki pracy

Współpraca z zewnętrzną firmą windykacyjną w zakresie przekazywania dokumentów i informacji. Wcześniej sam się tym zajmowałem i ze względu na inne, pilniejsze zadania, powstały spore zaległości w odpisywaniu na zapytania zewnętrznej firmy.

Aktualnie celem jest całkowite usamodzielnienie pracownika, na którego delegowałem te obowiązki oraz nadrobienie zaległości i utrzymanie bieżącej komunikacji z firmą.

Korespondencja z zewnętrzną firmą wymaga doskonałej znajomości systemu, procedur oraz kultury organizacyjnej naszej firmy i współpracujących z nami podmiotów.

B. Krótki opis dotychczasowych działań w zakresie rozwoju (co konkretnie zrobiłeś jak menedżer)

W dniu 2014-12-14 dobyłem krótką rozmowę z pracownikiem i zaproponowałem przekazanie całości obowiązków związanych z kontaktami z zewnętrzną firmą windykacyjną. Upewniłem się, że pracownik jest w stanie wygospodarować czas potrzebny na dodatkowe obowiązki (dzięki temu, że osiągnął wysoki poziom kompetencji i skrócił czas wykonywania innych zadań).

Pracownik ucieszył się z możliwości dalszego rozwoju zawodowego i wykazał chęć zdobycia nowej wiedzy.

Tego samego dnia wprowadziłem go w nowe obowiązki i przekazałem całą aktualną korespondencję z firmy zewnętrznej. Pracownik został poinformowany, że w każdej chwili może liczyć na pomoc z mojej strony lub od innego, doświadczonego pracownika.

W ciągu ostatniego miesiąca pracownik kilka razy zgłaszał się do mnie i do innego pracownika z prośbą o wyjaśnienie kilku kwestii związanych z nowymi obowiązkami i od razu otrzymywał odpowiedź na pytanie lub wskazówkę, gdzie może potrzebne informacje uzyskać.

W dniu 2015-01-13 odbyłem rozmowę z pracownikiem. Okazało się, że jeszcze zdarzają się sytuacje, w których potrzebuje pomocy merytorycznej ale zdobywanie potrzebnej wiedzy nie stanowi dla niego problemu. Zaległości w kontaktach z firmą zewnętrzną nie zostały jeszcze nadrobione (przekazując obowiązki zdawałem sobie sprawę, że zaległości są zbyt duże by dało się je zniwelować w ciągu 1 miesiąca). Pracownik stracił nieco zapału do nowego zadania, ze względu na dużą liczbę spraw (wciąż jest „zarzucany” prośbami o kolejne dokumenty) oraz na fakt że w związku z kilkudniowym urlopem innego pracownika musiał przejąć na siebie część dodatkowych obowiązków.

C. Jaki styl kierowania stosujesz aktualnie do tego zadania / celu? S4

D. Jaki styl kierowania powinien być zastosowany? S2

E. Co jeszcze możesz powiedzieć o tym pracowniku, co może Tobie pomóc w jego rozwoju np. jaką ma osobowość, jak ostatnio wyglądają wasze relacje, czy jest to nowe zadanie, jak długo z nim pracujesz, jak oceniasz jego stosunek do pracy i współpracowników itp.?

Pracownik przeszedł do mojego działu około rok temu. Jednocześnie zrezygnował ze stanowiska w punkcie kasowym, gdzie miał doskonałą opinię u zwierzchnika. Pracując w oddziale miał możliwość otrzymywania dodatkowych premii sprzedażowych, czego przenosząc się do „centrali" został pozbawiony. Jedyną motywacją do przejścia do działu windykacji była możliwość rozwoju zawodowego i zdobycie nowej wiedzy. W związku z powyższym uważam, że jest to osoba, przed którą można i należy stawiać nowe wyzwania.
Pracownik jest osobą bezkonfliktową i w związku z tym wydaje się być nieco zbyt mało asertywny – zastanawiam się, czy w sytuacji zbyt dużego obciążenia obowiązkami sam poinformuje o zaistniałej sytuacji. Ufam, że sam wcześniej rozpoznam taką sytuację ale muszę zwrócić na to szczególną uwagę.
W stosunku do współpracowników jest pomocny i życzliwy. Pracownik klika razy wykazywał się inicjatywą i szkolił innego pracownika a także z własnej woli przejmował obowiązki innych by im pomóc ale też by samemu zdobyć nowe umiejętności.
Relacje w moim dziale są partnerskie i pracownik wie, że w każdej sytuacji może ze mną porozmawiać i liczyć na wszelką pomoc ze strony kierownika i wszystkich współpracowników. Sprzyja temu luźna atmosfera i wzajemny szacunek. Dobre kontakty z współpracującą z nami kancelarią prawną dają możliwość zdobywania wiedzy z zakresu postępowania sądowego, egzekucyjnego a także z ogólnej wiedzy o systemie prawnym.

Wydaje mi się, że zbyt szybko pozostawiłem pracownika samego z zadaniem (zakładałem, że skoro nie zgłasza problemów, to sobie dobrze radzi) i muszę „wrócić" do stylu S2, by upewnić go w tym, że podoła zadaniu i nakłonić do bardziej śmiałego zadawania pytań i zgłaszania wątpliwości.

F. **Plan działania w zakresie rozwoju dla pracownika do konkretnego zadania / celu.**

Plan na okres od …….. do …….. .

Odpowiedzialność pracownika za rozwój kompetencji do przydzielonego zadania / celu
(co on sam może i powinien zrobić dla swojego rozwoju?)

1. Zdobywanie wiedzy o procedurach wewnętrznych wszystkich działów naszej firmy, a także wiedzy z prawa cywilnego – źródłem tej wiedzy są współpracownicy, osoby z kancelarii prawnych z nami współpracujących a także Internet.
2. Analizowanie dokumentacji i zapisów w systemie komputerowym.
3. Nabieranie doświadczenia w obsłudze różnych programów komputerowych – w tym MS Office na poziomie zaawansowanym
4. Utrzymywanie dobrej atmosfery w zespole i dobrych kontaktów z współpracującymi firmami.
5. Natychmiastowe zgłaszanie problemów i wątpliwości.
6. Zajmowanie się „starymi" zadaniami z takim samym zaangażowaniem jak wcześniej.

Odpowiedzialność menedżera za rozwój kompetencji pracownika do zadania / celu
(Czego potrzebuje do rozwoju pracownik od menedżera? Co koniecznie musi zrobić menedżer?)

1. Wyznaczenie jasnych celów i wyraźnych zakresów obowiązków
2. Wyznaczenie priorytetów – w szczególności wskazanie na którym miejscu w hierarchii celów jest nowe zadanie
3. Zapewnienie możliwości zdobywania wiedzy od współpracowników i od osób z firm z nami współpracujących
4. Zachęcanie do samodzielnego poszukiwania potrzebnych informacji
5. Wyjaśnianie bardziej skomplikowanych zapisów w systemie komputerowym
6. Konstruowanie narzędzi pomocnych w pracy – np. korespondencja seryjna
7. Nieobciążanie dodatkowymi obowiązkami (w miarę możliwości)
8. Zapewnienie dobrej atmosfery w zespole
9. Przekonanie pracownika do natychmiastowego zgłaszania problemów
10. Kontrola efektów pracy
11. Kontrola efektywności pracy
12. Maksymalne uproszczenie procedur pozwalające na zwiększenie efektywności pracy
13. Przekonanie pracownika, że jest osobą odpowiednią i kompetentną do wykonania zadania.