Interne richtlijnen voor Guiders

# Voorwoord

Beste guider,

Eerst en vooral bedankt voor het helpen met ons nieuw project. Innogames Teacher is een wereldwijd project dat spelers leert en helpt met het spelen van de spellen van Innogames. Jij bent het contact tussen het management en de mentoren. We zullen je specifieke taken en opdrachten in deze guide bespreken. Het is belangrijk dat je deze guide aandachtig leest en de gegeven regels volgt. Als je enige vragen hebt, dan kan je contact opnemen met het management.

Achteraan in deze guide zal je een lijst met regels vinden. Je moet deze ondertekenen als je een guider wilt zijn. Je ook volgende dingen ontvangen:

* Een manuel voor mentoren en hun regels (waarvan je een deel zelf moet opstellen);
* Een e-mail adres en de juiste rechten voor de bot te gebruiken;
* Een gedetailleerde guide over hoe je het systeem moet gebruiken;
* Contactinformatie van het management;
* Informatie over de teamstructuur;
* Een account op het systeem voor jouw spel en taal.
* Veel succes en groeten van het management.

# Inhoudsopgave

* Voorwoord
* Inhoudsopgave
* Taken en opdrachten
* Hoe het systeem werkt
  + Website
  + Chat
* Team en toebehoren
  + Verschillende functies
  + Contact
  + Aannemen en ontslaan
* Vergaderingen (meetings)
* Tips & Trucks
* Regelgeving
* Contact informatie van het management

# Taken en opdrachten

Als guider ben je verantwoordelijk voor alles wat er gebeurd op jouw versie van IGTeacher, als voorbeeld ben je een guider van de Engelse versie van Tribalwars, dan is het aan jouw om er voor te zorgen dat het project een succes wordt op het forum en ingame. De volledige taken zijn hieronder getoond.

* Problemen met het management communiceren
* Mentoren aannemen en die controleren
* Mentoren ontslaan als ze de interne policy verbreken
* Nieuwe sollicitaties bekijken en behandelen
* Nieuwe aankondigingen vertalen
* Reclamecampagnes starten
* Een contact zijn voor jouw community
* Alle tickets nakijken
* Het voortouw nemen op teammeetings
* Evenementen bedenken
* Actief meedenken van wat er beter zou kunnen wop de website
* Alle andere dingen die op je pad komen

Je hebt enkele richtlijnen om dit te doen, je zal deze onder het tabje richtlijnen vinden. Als een guider ben je het contact tussen het management en het team en tussen de community en Innogames Teacher. We hebben managementmeetings waar we het werk van guiders kunnen beoordelen, het kan zijn dat een guider uitgenodigd wordt op een managementmeeting. Je moet als guider alle nieuwe plannen eerst met het management bespreken alvorens deze te publiceren!

# Werking van het systeem

*Komt later als het systeem af is. In tussentijd spreken alle dingen voor zichzelf.*

# Team en toebehoren

Je moet je eigen team organiseren dus hier zijn enkele richtlijnen en regels zodat we zeker zijn dat de juiste mentoren gekozen worden. Er is ook een lijst van taken die je mentoren moeten volgen.

**Verschillende functies**

In onze structuur hebben we drie soorten teammembers. Eerst en vooral hebben we de managers, zij vormen het management, en zij nemen de leiding van alle guiders. Het management is ook verantwoordelijk voor alle acties en evenementen die ons project aangaan, zij zijn ook verantwoordelijk voor het financiele gedeelte van het project.

Ten tweede hebben we de guiders. Als guider neem je een eigen community onder handen die je zelf gekozen hebt. Je delegeerd boven je mentoren van die community. En je bent verantwoordelijk voor alle evenementen en acties in je eigen community. Je bent het contact voor het team als zij enige vragen hebben.

Als laatste, maar zeker niet onbelangrijk hebben we de mentoren, zij leren spelers hoe te spelen. Elke community heeft zijn eigen mentoren en elke mentor heeft zijn eigen leerlingen. Als guider ben je verantwoordelijk voor het aannemen en ontslaan van mentoren.

**Contact**

Als guider ben je het contact voor het hele team. Als zij vragen, ideeën, suggesties, klachten of wat dan ook hebben of wat ze ook tegen komen zullen ze jou contacteren. Wees zeker dat het team je recenste contactinformatie heeft. Je dient ook regelmatig in het IRC kanaal te zijn voor te kunnen contacteren met je team.

**Aannemen en ontslaan**

Jouw taak is om een team op te zetten om spelers te leren spelen. Als er niet genoeg mentoren zijn, moet je nieuwe vinden of een sollicitatie behandelen. Wanneer een mentor onze interne regels verbreekt moet je het management per direct waarschuwen. Het management zal dit verder behandelen. Wanneer een mentor inactief is dien je hem of haar te ontslaan.

Er zijn enkele regels voor het aannemen en ontslaan proces en deze regels zijn hieronder opgesomd.

* Je moet er voor zorgen dat alle tickets kunnen behandeld worden. Als er niet genoeg mentoren zijn, moet je nieuwe zoeken.
* Wanneer je een beslissing neemt over een ticket moet je zeker de geschiedenis van de speler achterhalen en hun ervaring en motivatie checken.
* Wanneer een mentor de interne regels overtreed moet je meteen het management inlichten. Zodat zij het probleem kunnen oplossen. Onderneem zeker zelf niks!
* Wanneer een mentor inactief is dien je hem te ontslaan. Natuurlijk moet je hem eerst waarschuwen. Als dit niet werkt ontsla je hem, wees er zeker van dat je dit op een vriendelijke manier doet!
* Een sollicitant kan geen lid zijn van het team als:
  + Ze forum of game regels overtreden (een ban hebben dus)
  + Geen ervaring hebben
  + Een moderator zijn op de community waar ze willen mentoreren (uitzonderingen worden gemaakt door het management)
  + Een mentor zijn op een andere community
  + Onze regels niet accepteren

Wanneer je een sollicitatie aanvaard moet je de volgende regels volgen. Het is belangrijk dat je dit bij alle nieuwe mentoren hetzelfde doet!

1. **Vraag het management voor deze speler te accepteren**

# Informeer de speler dat zijn sollicitatie aanvaard is

# Vraag een manager om hem de juiste rechten op onze site te geven

# Informeer de nieuwe mentor over ons team kanaal op IRC en zorg ervoor dat hij actief is op de IRC chat

# Zorg dat hij de interne richtlijnen leest

# **Zorg ervoor dat hij akkoord gaat met de interne richtlijnen (bewaar logs)**

# Toon de nieuwe mentor hoe het systeem werkt

# Informeer het managent over de teacher (support@igteacher.com)

# Vraag aan een manager om een email account te maken en geef deze aan de nieuwe mentor

# Informeer het hele team over de nieuwe mentor

# Evalueer de nieuwe mentor na een maand

# Vergaderingen (meetings)

Iedere versie van Innogames Teacher moet zijn eigen teammeetingen hebben. Je dient als guider hier die leiding over te nemen en er een verslag van te maken. Wees er zeker van dat je een duidelijke voorbereiding hebt. Probeer een vergadering zo gestructureerd en zo kort mogelijk te houden. Wanneer je veel praat over 1 punt zal de interesse snel verdwijnen. Hier is een voorbeeld van een planning:

**Team meeting 05-07-2013**

* Aankondigingen
* Welkom aan de nieuwe mentoren
* Voorbeeld project
* Wat te doen met inactieve leerlingen
* Varia

Dit is een voorbeeld van een meeting maar het toont een voorbereiding aan. Wees zeker dat ja aankondingingen en varia op je programma hebt staan. Zo kan je simpele aankondigingen doen en kan je team makkelijk vragen stellen.

Één meeting elke week is genoeg voor de meeste communities, maar meer is zeker en vast niet verkeerd. Zorg er gewoon voor dat je alles kan zeggen wat je wilt.

# Tips & Trucks

Als guider sta je constant in contact met de leerlingen. Denk eraan dat je zelf ook ooit een noob was. En dat een leerling niet zoveel weet als jij. Hier zijn enkele tips & trucks om een team te leiden en spelers te leren spelen. Deze tips zijn gewoon tips, het zijn geen richtlijnen, en je moet ze niet volgen.

* Wees er zeker van dat alle mentoren dezelfde informatie aan de spelers geven. Het is stom wanneer 2 mentoren verschillende informatie geven. Dus je moet dikwijls communiceren over wat je tegen de leerlingen zegt. Je kan hier ook best enkele richtlijnen over maken.
* Probeer altijd kalm te blijven. Als je nerveus lijkt naar mentoren zullen zij dat ook zijn.
* Gedraag je al een leider. Je kan grappen maken, maar wees zeker dat mentoren je zien als een leider!
* Hou je aan je woord. Maak geen beloftes die je niet kan houden.
* Wees eerlijk naar alle leerlingen. Een goede leider heeft geen favorieten.
* Wees een goede communicator. Je hebt geen commanderede stem nodig om een goede guider te zijn, maar je moet naar voor durven stappen en zeggen 'Kom op!'. Een goede guider weet hoe hij informatie moet geven en krijgen, zodat iedereen weet wat er aan de hand is.
* Wees flexibel. Niet alles gaat altijd volgens plan. Wees voorbereid om naar een plan B te gaan wanneer A niet gewerkt heeft.
* Wees georganiseerd. De tijd die je spendeerd aan het plannen zal beloond worden met veel vrije tijd. Stel enkele mensen aan die bereid zijn om wat verantwoordelijkheid op zich te nemen.
* Besteed enkele taken uit. Sommige mensen denken dat ze alles beter kunnen, zonder dat ze het niet zelf gedaan hebben. De meeste mentoren houden ervan als ze een uitdaging krijgen. Stel je team voor een uitdaging door ze iets te laten doen dat ze nog nooit gedaan hebben.
* Wees een voorbeeld. Het best wat je kan doen als leider is een voorbeel zijn voor je team. Wat je ook doet, sommige mensen zullen je na doen. Een blije attitude kan de teamgeest hoog houden.
* Wees consiquent. Niks is meer frustrerend dan een guider die het ene moment zo is en dan het andere moment helemaal anders is. Als mensen weten wat ze van jou kunnen verwachten, dan zullen ze meestal positief naar je opkijken.
* Geef complimentjes. Als je je team gemotiveerd wilt houden, is meestal eens zeggen 'Goed gedaan!' al voldoende.
* Vraag om hulp. Wees zeker niet beschmaamd om hulp te vragen. Wanneer je geconfronteerd wordt met een situatie en je weet niet hoe je deze moet behandelen, vraag iemand met meer ervaring om raad of om hulp. Je kan altijd op het management rekenen voor hulp.

# Regels (lees zéér aandachtig!)

In de functie van guider ben je verantwoordelijk voor alle dingen van ons project, dus verwachten we een grote verantwoordelijkheid van al onze teamleden, en zeker van onze guiders. Lees deze regels aandachtig, deze regels zeggen wat je moet doen, en wat je rechten als guider zijn. Wanneer je klaar bent met ze te lezen moet je ze ondertekenen en er zeker van zijn dat je ze volgt!

* Je moet de instructies van het management volgen, meteen en zonder tegenspraak.
* Wees altijd vriendelijk en kalm in een conflict.
* Wanneer je weg bent (langer dan 2 dagen) informeer dan met management en je team.
* Wanneer er wettelijke problemen zijn, dan dien je het management te informeren, en zij zullen het afhandelen.
* Je mag alleen in naam van Innogames Teacher spreken in offciele aankondigingen of met toestemming van het management.
* Alle informatie die gegeven is via interne tools, persoonlijke berichten of email is strikt persoonlijk. Deel deze informatie niet met derden.
* Je moet minstens 1u per dag online kunnen zijn, uitgezonderd op feestdagen of speciale evenementen of wanneer je je team en het management van je afwezigheid geinformeerd hebt.
* Klachten over jezelf of andere guiders worden afgehandeld door het managemnt, niet door jou of een andere guide!
* Je motiveert je mentoren.
* Probeer interne problemen zelf op te lossen, dit zonder het hulp van het management.
* Je dient alle problemen door te spelen naar het management als je ze zelf niet kan afhandelen.
* Je mag stoppen wanneer je wilt, informeer wel eerst het management voor je je team informeert!
* Wanneer je niet zeker bent over iets, dan is het geen schande om uitleg te vragen.
* Wanneer een mentor onze interne richtlijne verbreekt dan moet je hem of haar aanspreken en indien nodig ontslaan.
* De contactinformatie die je aan het management en het team geeft is altijd actueel, en je waarschuwt onmiddelijk wanneer dit niet zo is.
* Beslissingen over de structuur van het team dienen gemaakt te worden door het management.
* Je dient je team te leiden en je houdt minstens elke twee weken een teammeeting.
* Je actief en beschikbaar op ons teamkanaal.
* Voor je taken mag je geen vorm van vergoeding ontvangen, behalve van het management.
* Wanneer je het niet eens bent met een beslissing van het management, dan kan je dit vertellen. We horen graag je bemerkingen.
* We geven al onze teamleden een emailadres (naam@igteacher.com). Dit emailadres is niet voor privégebruikt!
* Je bent geen moderator op het spel waar je guider bent (uitzonderingen kunnen gemaakt worden door het management).
* Je doet je taken en opdrachten.
* Je overtreed geen forum of spelregels van het spel dat je guider bent.
* Je zorgt ervoor dat alle tickets kunnen behandeld worden. Als er niet genoeg mentoren zijn, dan dien je nieuwe aan te nemen.
* Wanneer je een beslissing maakt over een sollicitatie wees er dan zeker van dat je zijn ervaring en motivatie gechekt hebt.
* Wanneer een mentor de interne richtlijnen verbreekt, moet je het management onmiddelijk informeren, en zij zullen beslissen of je zelf actie mag ondernemen.
* Wanneern een leerling inactief is moet je hem of haar ontslaan. Probeer hem eerst te contacteren en te waarshuwen. Wanneer je iemand ontslaat wees dan ook vriendelijk!
* Deze richtlijnen kunnen veranderd worden door het management zonder toestemming van een guider. Je kan tot 3 weken na een verandering tegenspraak indienen bij het management!

# Contactinformatie van het management

Je kan volgende informatie gebruiken voor het management te contacteren in noodgevallen of voor alle vragen die het project aangaan.

**Heulsen**

Telefoonnummer: 003298718370

E-mail adres: heulsen@igteacher.com

Skype: beerten.glenn

*Laatste wijziging: 09-04-2013*