

# (s chybami)

ZÁVEREČNÁ SPRÁVA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

# 1. Identifikačné údaje klienta

Klient:

Meno a priezvisko: pani M. Kontakt (tel.č./mail):

Adresa:

Poradca:

Meno a priezvisko: Kontakt (tel.č./mail):

Dátum vyhotovenia: 02.12.2014

Podpis klienta: Podpis poradcu:

**2. Priebeh a ciele bilancie kompetencií**

Bilancia kompetencií prebehla v období od --- do --- v rozsahu 13 hodín a boli pri nej použité nasledovné postupy: individuálne rozhovory, skupinové aktivity, dotazníky, kontakt s trhom práce a ďalšie. Všetky aktivity smerovali k analýze nadobudnutých vedomostí a zručností klienta, ako aj jeho profesijných motivácií a osobnostných vlastností.

Bilancia kompetencií bola prispôsobená nasledovným očakávaniam klienta a zadávateľa:

* **Analyzovať možnosti lokálneho trhu práce vzhľadom na nadobudnuté vedomosti a zručnosti, ale aj zdravotné obmedzenia klienta**

**Podporiť v konkrétnych krokoch pri hľadaní zamestnania (asistencia s písaním životopisu, vyhľadávaním pracovných miest)**

**Podporiť aktívny prístup klienta pri integrácii na trhu práce**

**3.Motivácie a priebeh hľadania kariérového cieľa**

RIASEC: dominantné typy sú „sociálny“ a „konvenčný“

MBTI: typ introvertný, intuitívny, citlivý a vnímavý

KUD – v porovnaní s referenčnou populáciou sa prejavuje vysoká miera aktivity (60-ty percentil), nízka miera neuroticizmu (30-ty percentil), ale zároveň veľmi nízka miera aktivity (iba 20-ty percentil).

# 4. Kariérové ciele

**A: Analýza získaných vedomostí, zručností a spôsobilostí**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Zamestnanie / povolanie 1** | **Zamestnanie / povolanie 2** | **Zamestnanie / povolanie 3** |
| **Názov** | Predavačka textilu a galantérie | Servírka | Recepčná |
| **Nadobudnuté odborné vedomosti a zručnosti** | Usmievavosť, sympatickosť, dobrá komunikácia, prívetivosť, milosť | Stredné odborné vzdelanie v odbore kuchár a čašník (servírka)  Evidovanie skladových zásob potravín, bielizne, pomocného materiálu a prostriedkov,  Inkasovanie platieb od hostí, poskytnutie pomoci pri výbere z nápojového lístka,  Poskytnutie pomoci pri výbere z vínneho lístka, predaj doplnkového sortimentu a tovaru,  Príjem hotovostných platieb od zákazníkov za poskytnuté služby a tovar, vrátane vystavovania príslušných dokladov  Servírovanie vína  Uvedenie hostí, poskytnutie pomoci pri výbere z jedálneho lístka  Vybavovanie objednávok hostí  Výpomoc pri podávaní jedál a nápojov hosťom pri bufetovom usporiadaní  Výpomoc pri podávaní jedál a nápojov jednoduchou obsluhou  Zabezpečovanie odbytu výrobkov a služieb | Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore prevádzka hotelov a spoločného stravovania  Inkasovanie platieb od hostí,  Obstarávanie drobných opráv a poskytovanie ďalších služieb užívateľom objektu podľa dohody,  Poskytovanie informácií o ubytovacích a ďalších službách zákazníkom, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb,  Poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach,  Poskytovanie všeobecných informácií o spoločnosti,  Predaj doplnkového sortimentu a tovaru,  Prerokovávanie objednávok a obchodných zmlúv s obchodnými partnermi i so zákazníkmi,  Prijímanie a ohlasovanie návštev,  Príprava podkladov a dokladov na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv  Spracovávanie podkladov pre účtovníctvo  Poskytovaných informácií, popr. tlmočenie bežných rozhovorov medzi zákazníkmi a ostatným personálom  Vedenie a spracovávanie požadovaných agend a evidencií  Vybavovanie objednávok hostí  Vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov  Vybavovanie telefonických hovorov  Výpomoc pri obsluhe hostí  Vyúčtovanie tržieb  Zabezpečovanie zmenárenskej činnosti zákazníkom, vrátane vystavovania príslušných dokladov |
| **Osobnostné predpoklady** | Iniciatívnosť, komunikatívnosť, pamäť, pozornosť, praktické myslenie, precíznosť (presnosť), sebaistota, sebaovládanie, spoľahlivosť | Komunikatívnosť, pamäť, praktické myslenie, sebaovládanie, ochota pomáhať, spolupatričnosť, sebaistota, pozornosť, iniciatívnosť, spoľahlivosť | Sebaovládanie, pozornosť komunikatívnosť, spoľahlivosť, pamäť, trpezlivosť, praktické myslenie |

**B: Kompetencie potrebné nadobudnúť pre dosiahnutie profesijných cieľov:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Zamestnanie / povolanie 1** | **Zamestnanie / povolanie 2** | **Zamestnanie / povolanie 3** |
| **Názov** | Recepčná | Sociálna oblasť | Realitný maklér |
| **Odborné vedomosti a zručnosti, ktoré je potrebné nadobudnúť** | Inkasovanie platieb od hostí,  Obstarávanie drobných opráv a poskytovanie ďalších služieb užívateľom objektu podľa dohody,  Poskytovanie informácií o ubytovacích a ďalších službách zákazníkom, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb,  Poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach,  Poskytovanie všeobecných informácií o spoločnosti,  Predaj doplnkového sortimentu a tovaru,  Prerokovávanie objednávok a obchodných zmlúv s obchodnými partnermi i so zákazníkmi,  Prijímanie a ohlasovanie návštev,  Príprava podkladov a dokladov na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv  Spracovávanie podkladov pre účtovníctvo  Poskytovaných informácií, popr. tlmočenie bežných rozhovorov medzi zákazníkmi a ostatným personálom  Vedenie a spracovávanie požadovaných agend a evidencií  Vybavovanie objednávok hostí  Vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov  Vybavovanie telefonických hovorov  Výpomoc pri obsluhe hostí  Vyúčtovanie tržieb  Zabezpečovanie zmenárenskej činnosti zákazníkom, vrátane vystavovania príslušných dokladov |  | Kontrola správnosti údajov rozhodných na vykonanie predaja či prenájmu (overenie vlastníctva, kontrola stavu majetku v pozemkových knihách a pod.)  poskytovanie informácií klientom o podmienkach predaja či prenájmu, o predmete predaja či prenájmu, vrátane prehliadok týchto nehnuteľností či prenajímaných priestorov  príprava podkladov a dokladov potrebných na zrealizovanie predaja či prenájmu nehnuteľností, resp. na uzatváranie kúpnych a nájomných zmlúv  sprostredkovávanie nákupov, predajov alebo prenájmov nehnuteľností klientom  vedenie požadovaných evidencií, vrátane vystavovania potrebných dokladov o zrealizovaných obchodoch  zabezpečovanie záležitostí súvisiacich s prevodom vlastníckych práv a s uzatváraním zmlúv |
| **Osobnostné predpoklady - priestor pre rozvoj/zlepšenie** | Tolerancia frustrácie, vytrvalosť  Sebadisciplína, plánovanie a kontrola emócií | Typ MBTI: introvertný, intuitívny, citlivý a vnímavý  RIASEC typ „sociálny“  KUD – vysoká miera aktivity, nízka miera neuroticizmu | Adaptabilita, vytrvalosť  Sebadisciplína, plánovanie a kontrola emócií, dôkladnosť a spoľahlivosť |
| **Iné prekážky (osobné, faktory prostredia...)** | Dochádzanie na dlhšiu vzdialenosť či zmenová prevádzka | Dochádzanie na dlhšiu vzdialenosť či zmenová prevádzka | Dochádzanie na dlhšiu vzdialenosť či zmenová prevádzka |

# 5. Analýza trhu práce

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Zamestnanie / povolanie 1** | **Zamestnanie / povolanie 2** | **Zamestnanie / povolanie 3** |
| **Potenciálni zamestnávatelia v regióne:** | Oblasť turizmu má v regióne potenciál | Oblasť turizmu má v regióne potenciál |  |
| **Počet pracovných ponúk:** |  |  |  |
| **Kľúčové výhody klienta oproti iným kandidátom:** | pani M je sympatická |  |  |

# 6. Vykonané aktivity počas bilancie kompetencií

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vyvinuté aktivity (ukončené alebo v priebehu)** | **Dátum** | **Cieľ** | **Detailný popis dosiahnutých výsledkov (získané informácie, kontakty)** |
| Vytvorenie osobného profilu | 18.11.2014 | Sumarizácia osobných informácií | Súhrnný popis osobnostných predispozícií |
| Spracovanie životopisu | 1.12.2014 | Vytvorenie základného dokumentu |  |

# 7. Akčný plán

Cieľ 1: Recepčná

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dátum** | **Aktivita** | **Cieľ** | **Kritériá plnenia** |
| do konca roka | Porozmýšľať, či by ju táto práca bavila | Urobiť si poriadok vo vlastných motiváciách |  |
| do konca roka | Pohľadať dostupné vzdelávacie kurzy |  |  |

# 8. Závery a komentáre

* + Preferovaný profesijný cieľ: Analýza motivácií ukazuje záujem o tieto typy činností: organizovať podujatia, riadiť ľudí, vidieť konkrétne výsledky práce, presviedčať druhých, pomáhať ľuďom v rôznych životných situáciách, práca so staršími ľuďmi, práca v službách a cestovnom ruchu
  + Potreba podpory: Je vhodné uvažovať o možnosti dôkladnejšej a dlhodobej práce na určení profesijného a životného smerovania, v prípade možnosti pod vedením kvalifikovaného odborníka z oblasti psychológie alebo psychiatrie.

