Problemy Społeczne i Zawodowe w Informatyce – Semestr III

Ćwiczenie Nr 3 - Pomiar kompetencji i budowa ścieżki kariery informatyka

Data wykonania ćwiczenia: 20.01.2024

Wykonali:   
Dawid Grobela nr indeksu: 114912

Łukasz Jagieła nr indeksu: 115236

Maciej Jakóbczak nr indeksu: 114948

Zadanie 1

Opracuj dla wybranego w ćwiczeniu 1 i 2 zawodu i stanowiska metody, które mogą ocenić kompetencje pracownika. Skorzystaj z podanych niżej w pkt. 2.1 specyfikacji metod i opisów znajdujących się w sieci WWW

Wybrany zawód: Helpdesk

***METODY OKREŚLAJĄCE KOMPETENCJE PRACOWNIKA***

1. Metody testów  
     
   a) jedną z najpopularniejszych i najbardziej oczywistych metod testów pracownika helpdesk jest sprawdzenie oraz ocenienie jego wiedzy, a także umiejętności z zakresu obsługi sprzętu, aplikacji a także systemów operacyjnych za pomocą zwyczajnego testu kompetencyjnego  
     
   b) również ważną umiejętnością pracownika helpdesku jest rozmowa oraz podejście do klienta, tutaj odpowiednią metodą będzie metoda symulacyjna, która znajduje się w poniższym punkcie
2. Metody symulacyjne  
     
   a) adekwatnym sposobem sprawdzenia wyżej wspomnianej umiejętności obsługi oraz podejścia do klienta jest metoda symulacyjna, w niej używa się dość często scenariuszy sytuacyjnych w których to właśnie pracownik musi rozwiązać zasymulowany problem klienta w czasie rzeczywistym  
     
   b) jedną z ciekawych opcji weryfikacji pracownika jest przeprowadzenie z nim tak zwanego role-playu, gdzie doświadczony pracownik wciela się w zagubionego klienta, a testowany stara się rozwiązać problem
3. Metody oceny wieloźródłowej (360 stopni)  
     
   a) zespołowi który współpracuje z helpdeskiem są wręczane ankiety, w których to właśnie zespół ocenia pracownika odnośnie jego umiejętności technicznych, pracy zespołowej oraz umiejętności komunikacyjnych  
     
   b) wręczanie ankiet klientom którzy zostali obsłużeni przez danego pracownika helpdesku aby mogli ocenić jego kompetencje oraz stopień zadowolenia z podejścia pracownika do klienta
4. Metody Assessement Center (AC)  
     
   a) rozmaite ćwiczenia grupowe w których pracownicy podejmują się rozmaitych zadań do wykonania za pomocą pracy zespołowej, aby ocenić umiejętności pracownika do współpracy oraz sprawnego rozwiązywania problemów  
     
   b) przydzielenie zadania praktycznego do wykonania osobiście które wymaga analizy oraz rozwiązania danego problemu
5. Metody Development Center (DC)  
     
   a) dokładna analiza postępów pracownika w nauce oraz przyswajanej wiedzy w porównaniu do założeń i ustalonych celów rozwojowych w danym okresie czasu  
     
   b) personalne sesje coachingowe polegające na przyjęcie konstruktywnej opinii oraz krytyki od coacha, a także uzyskanie odpowiedniego wsparcia w celu dalszego samorozwoju