



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

ORGANIZOWANIE WIZYT STUDYJNYCH - INSTRUKCJA

WIZYTA STUDYJNA – CO TO JEST?

Wizyta studyjna to zorganizowana wizyta pracownika lub pracowników jednej firmy (wizytującej) w innej (goszczącej), pracującej w podobnym obszarze, by obserwować i uczyć się nowych rozwiązań, wymieniać doświadczenia oraz rozwijać nowe lub już posiadane kompetencje.

*W zależności od zakładanych celów i opracowanego programu wizyta studyjna może trwać **od jednego do kilku dni** i obejmować grupę **od 1 do ok. 8 osób**.*

Metoda ta zapewnia korzyści dla obu stron, biorących w niej udział. Pracownicy firmy wizytującej zdobywają nową wiedzę i umiejętności, które mogą później wykorzystać we własnej pracy. Z kolei pracownicy firmy goszczącej doskonalą swoje umiejętności dzielenia się wiedzą oraz mają możliwość uzyskania informacji o funkcjonowaniu przedsiębiorstwa z innej, zewnętrznej perspektywy, co niesie za sobą szansę udoskonalenia wdrożonych rozwiązań.

WARTOŚĆ WIZYT STUDYJNYCH W BUDOWANIU UMIEJĘTNOŚCI PRACY ZDALNEJ

Wizja pracy zdalnej może dla wielu osób początkowo wydawać się niebywale atrakcyjna, jednak z czasem okazuje się, że aby była efektywna, wymaga wypracowania wielu umiejętności czy cech. Nie zawsze będą one proste do opanowania, jednak przy odpowiednim wysiłku, każdy jest w stanie je u siebie rozwinąć. Do niezbędnych kompetencji zalicza się nie tylko znajomość technologii, ale przede wszystkim wytrwałość, samodzielność, samodyscyplinę czy umiejętność zarządzania sobą w czasie, a także odporność na wszelkiego rodzaju rozpraszacze.

Odpowiedzią na takie zapotrzebowanie może być uczestnictwo w wizycie studyjnej, pozwala ona bowiem zaobserwować pracę i gotowe rozwiązania bardziej doświadczonych pracowników. Stwarza również możliwość do bieżącego konfrontowania wątpliwości a także pogłębiania interesujących aspektów pracy.

GŁÓWNE CELE STOSOWANIA WIZYT STUDYJNYCH

- ✓ Wymiana doświadczeń zawodowych
- ✓ Praktyczne zaobserwowanie skutecznych rozwiązań
- ✓ Uświadomienie różnych możliwości pracy zdalnej z podopiecznymi
- ✓ Nabycie nowej wiedzy i umiejętności z zakresu pracy zdalnej





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

- ✓ Zwiększenie otwartości w zakresie teleopieki
- ✓ Budowanie świadomości własnych kompetencji i możliwości
- ✓ Pobudzenie do kreatywności i innowacyjności

KORZYŚCI STOSOWANIA WIZYT STUDYJNYCH

Dla firmy wizytującej	Dla firmy przyjmującej
Wymiana doświadczeń zawodowych	
Wzrost świadomości własnych kompetencji i możliwości	
Wzrost kreatywności i innowacyjności	
Zwiększenie optymizmu, entuzjazmu i zaangażowania u pracowników	
Inspirowanie do dalszego rozwoju	
Możliwość nawiązania długotrwałej współpracy	
Poszerzanie wiedzy zawodowej	Wzrost poczucia sprawstwa i skuteczności u pracowników
Nabywanie nowych umiejętności z zakresu pracy zdalnej	Kreowanie wizerunku firmy jako takiej, z której inni chcą brać przykład
Zaznajomienie z nowymi metodami czy technikami pracy i obserwacja ich efektywności w praktyce	
Motywowanie do poszukiwania nowych rozwiązań	
Zwiększanie otwartości na zmianę/innowację	

JAK ROZPOCZĄĆ PRZYGOTOWANIA DO WIZYTY STUDYJNEJ?

A. Zidentyfikuj wyzwanie rozwojowe

Określ, jaki cel ma przynieść wizyta studyjna. Spróbuj wykryć, jakie trudności w zakresie pracy zdalnej wykazują pracownicy i przekształć to w wyzwanie rozwojowe.

Przykład: Wyzwaniem rozwojowym może być brak umiejętności wykorzystania różnych aplikacji i narzędzi do wideorozmów z podopiecznymi – odpowiedzią na taki problem może być obserwacja wykorzystania nowszych metod w praktyce, ocena ich skuteczności oraz nauczenie się korzystania z nich.

B. Wyznacz koordynatora

Wyznacz osobę z Twojej firmy, która będzie czuwała nad przebiegiem wizyty studyjnej. W zakresie jej obowiązków powinien znaleźć się kontakt z gospodarzem wizyty, koordynowanie jej planu, a także zadbanie o stronę formalną spotkania czy pełnienie funkcji opiekuna dla pracowników.





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

C. Poszukaj gospodarza

Postaraj się znaleźć firmę lub firmy, działające w obszarze usług opiekuńczych i odnoszące sukcesy w pracy zdalnej. Następnie dowiedz się czy wykazują one zainteresowanie takiego rodzaju ofertą oraz czy są gotowe do podzielenia się własnymi doświadczeniami oraz „receptami” na osiągnięcie sukcesu.

Jak szukać firmy będącej gospodarzem?

- Zaczynaj od sprawdzonych kontaktów – spróbuj poszukać wśród:
 - *Zaprzyjaźnionych firm*
 - *Instytucji, z którymi współpracujesz lub współpracowałeś*
 - *Firm działających w podobnym obszarze*
 - *Firm, w których znasz osoby decyzyjne*
- Wskaż gospodarzowi korzyści, jakie może osiągnąć
- Nie ograniczaj się do najbliższej okolicy – możesz poszukać firmy, mieszczącej się w innym mieście, województwie czy nawet kraju
- Kieruj się podobieństwami, np. co do wielkości instytucji, świadczonych przez nią usług czy stylu funkcjonowania
- Upewnij się czy placówka posiada wiedzę i doświadczenie odpowiadającą ustalonemu zapotrzebowaniu

D. Poproś gospodarzy o wyznaczenie koordynatora

Zadbaj o to, by miejsce, z którym chcesz współpracować wyznaczyło osobę lub zespół, z którym nawiążecie kontakt w celu skoordynowania planu oraz poczynienia znaczących ustaleń.

E. Bądź zaangażowany!

Nie zapominaj o inicjatywnie – zaproponuj plan wizyty, przemyśl możliwe do zrealizowania działania oraz ich wstępny harmonogram.

ORGANIZACJA WIZYTY STUDYJNEJ

Skuteczność wizyty studyjnej w dużej mierze zależy od zaangażowania wizytujących oraz gospodarzy. Powinni oni wspólnie uzgodnić jasny, konkretny i dobrze sprecyzowany cel, dobrać do niego odpowiednie działania oraz ustalić warunki ich realizacji. Metoda ta może okazać się kosztowna i czasochłonna (zwłaszcza, jeśli ma obejmować kilka dni czy wyjazdy poza miejsce zamieszkania), w związku z tym wszelkie działania powinny zostać szczegółowo rozplanowane, by zmaksymalizować płynące z nich korzyści. Wyodrębnić można 3 podstawowe etapy organizowania wizyty studyjnej, czyli planowanie, realizację i kontynuację. Są one równie istotne i zasadniczo wpływają na skuteczność metody.





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

PLANOWANIE

To pierwszy etap organizacji wizyty studyjnej, jego podstawowym celem jest tworzenie zarysu planowanych działań, należy tu uwzględnić następujące kroki:

A. Wskazanie:

- Celów – powinny być one konkretne, możliwe do zmierzenia, atrakcyjne dla uczestników, realistyczne oraz ściśle określone w czasie.
- Oczekiwań – określenie jakie zmiany ma nieść za sobą wizyta, jak ma posłużyć naszym pracownikom, jak ma wpłynąć na ich pracę oraz w jaki sposób przełoży się na funkcjonowanie całej firmy.
- Partnerów – podstawowym kryterium wyboru gospodarza wizyty studyjnej powinny być jego możliwości przekazania wizytującym pracownikom wiedzy, doświadczenia, dobrych praktyk czy skutecznych rozwiązań.
- Uczestników – wybór pracowników, którzy będą mieli wziąć udział w organizowanej wizycie oraz pobudzenie ich zaangażowania w planowane działania.

B. Stworzenie planu

Planowane podczas wizyty studyjnej działania powinny być odpowiednio dobrane zarówno do celów, jakie chcemy zrealizować, jak i do potrzeb i luk kompetencyjnych uczestników.

Warto w tym celu ustalić warunki współpracy. Podczas wspólnych rozmów obie firmy powinny rozważyć możliwe opcje i ocenić ich użyteczność w realizacji założonych celów. Kiedy poczynią już takie ustalenia, stworzone warunki współpracy powinny służyć jako jasne określenie ról i obowiązków wizytujących i gospodarzy.

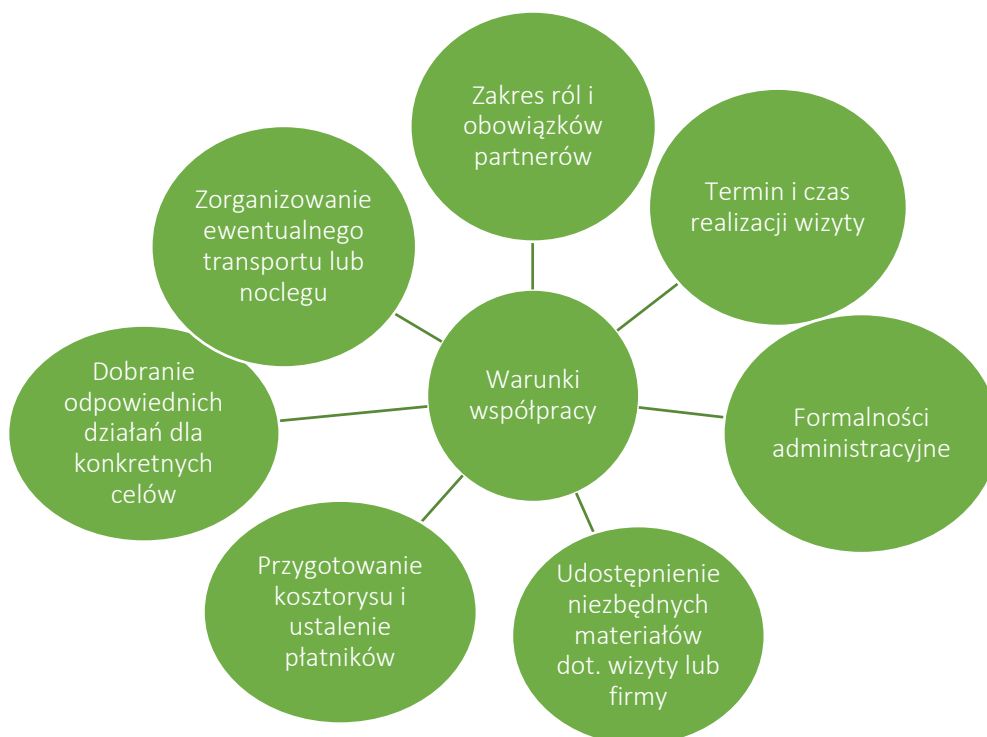
Dokument opisujący warunki współpracy powinien obejmować następujące zagadnienia:

- a) podział ról i obowiązków pomiędzy instytucją wizytującą a goszczącą,
- b) osoby odpowiedzialne za koordynację wizyty,
- c) termin oraz czas realizacji planowanej wizyty,
- d) przygotowanie kosztorysu z uwzględnieniem kto, za co będzie płacił,
- e) formalności administracyjne,
- f) materiały, które powinny zostać udostępnione dla obu stron,
- g) zorganizowanie dojazdu czy noclegu, jeśli wizyta ma odbywać się poza miejscem zamieszkania lub trwać więcej niż jeden dzień
- h) wstępny plan wizyty.





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.



Rys. 1 Określenie warunków współpracy

REALIZACJA

To etap przeprowadzenia właściwej wizyty studyjnej, który powinien odbywać się zgodnie z wcześniej przyjętym planem. Przykładowy program wizyty studyjnej znajduje się w załączniku.

Należy pamiętać również o:

- Przestrzeganiu ustalonego harmonogramu i kalendarza
- Samodyscyplinie pracowników oraz poszanowaniu dla wartości i zwyczajów gospodarzy
- Zaangażowaniu uczestników
- Dokumentacji
- Spotkaniu podsumowującym

W trakcie wizyty studyjnej, można skorzystać z następujących metod:

➤ *Trening kluczowej umiejętności*

To skoncentrowanie się na umiejętności, która jest podstawowym celem wizyty – czyli umiejętności pracy zdalnej. Pracownicy wytypowani przez firmę goszczącą dzielą się własnymi sposobami czy nawet ćwiczeniami, które pozwalają doskonalić umiejętność pracy zdalnej. Pokazują konkretne metody pracy zdalnej, dając praktyczne wskazówki ich wykorzystywania.



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Po czasie prezentacji uczestnicy mają możliwość sprawdzenia konkretnych rozwiązań i przetestowania ich – np. skorzystania z danej aplikacji.

➤ *Przegląd pomocników*

To przedstawienie dodatkowych, nieobowiązkowych w codziennej pracy, narzędzi czy aplikacji, z których pracownicy korzystają, by ułatwić sobie wykonywanie określonych zadań czy lepiej zorganizować plan pracy. Może przybrać formę prezentacji multimedialnej, a także telekonferencji, podczas której jeden z pracowników firmy goszczącej może przedstawić własne pomysły na uproszczenie codziennej pracy.

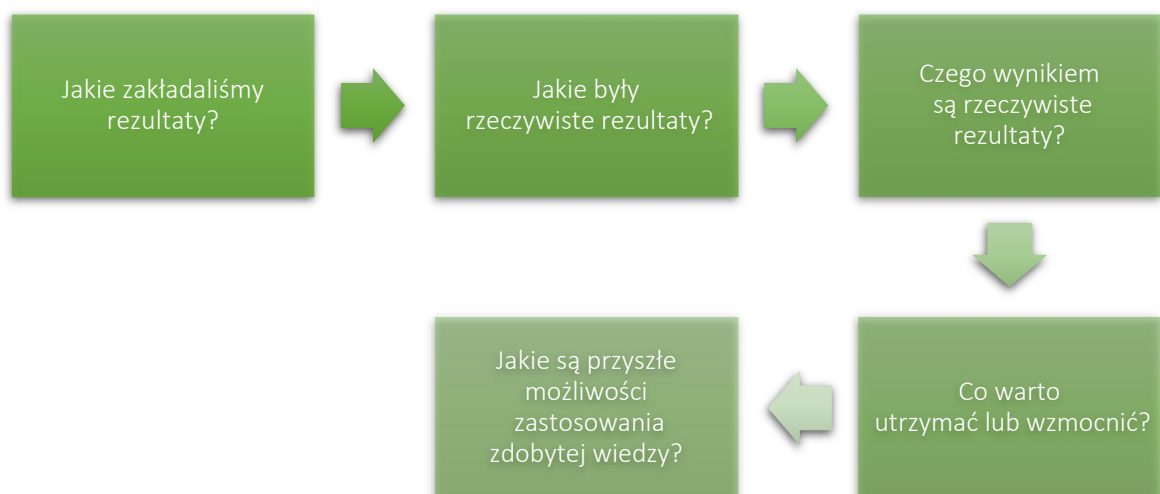
Ważne wskazówki:

- Wybierz do roli prelegenta (lub prelegentów) osobę o odpowiednich zdolnościach komunikacyjnych oraz umiejętności dzielenia się wiedzą
- Zachęć pracowników do testowania nowych sposobów

➤ *Droga do sukcesu*

To poddanie wspólnej analizie jakiegoś projektu, działania czy doświadczenia (np. nauczanie pacjentów korzystania z opcji wideorozmów, ustalenie schematów rozmów telefonicznych z podopiecznymi), by ustalić, co właściwie miało miejsce, dlaczego wyglądało właśnie tak, a nie inaczej oraz jak można by udoskonalić to w przyszłości. To dokładne prześledzenie każdego z etapów prowadzonych działań i wykrycie kluczowych, dla dalszego rozwoju wydarzeń aspektów.

W tym celu uczestnicy prowadzą moderowaną dyskusję, w której poszukują odpowiedzi na pytania:





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Wskazówki dla moderatora:

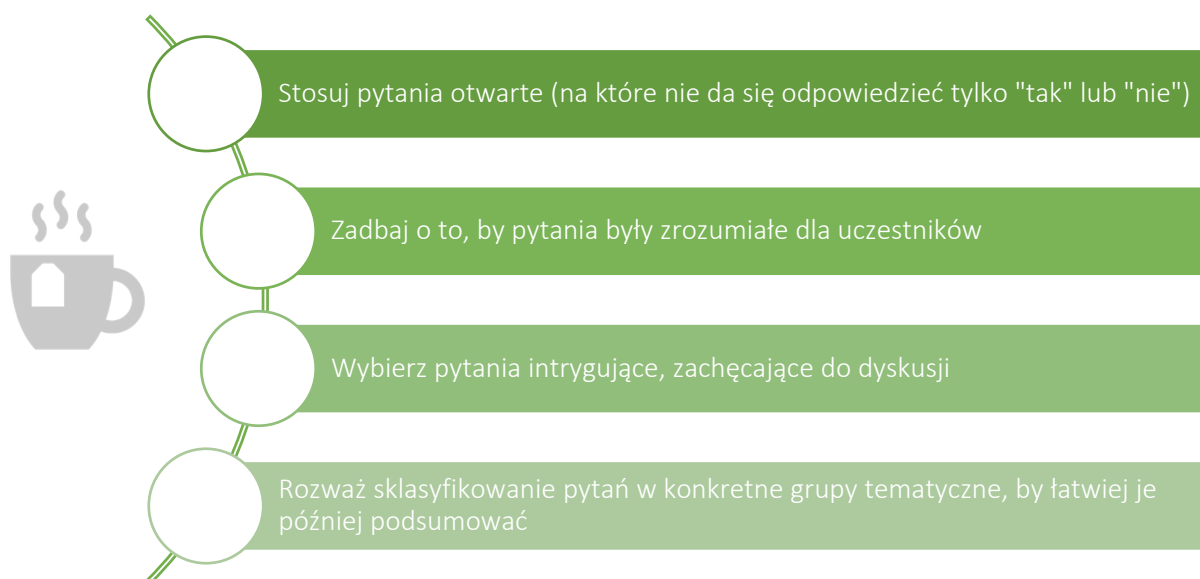
- Dbaj o atmosferę wzajemnego zaufania, otwartości oraz akceptacji
- Pozostań bezstronny
- Wystrzegaj się oceny
- Staraj się zaangażować wszystkich uczestników do przedstawienia własnego punktu widzenia
- Notuj na tablicy najważniejsze hasła/spostrzeżenie
- Podsumuj spotkanie, zbierając zasadnicze wnioski, wypracowane przez zespół

➤ **Rozmowy przy kawie**

To forma swobodnej rozmowy, na wskazane przez prowadzącego tematy. Przestrzeń powinna być tak zaaranżowana by uczestnicy siedzieli przy małych, 2-, 3- lub 4-osobowych stolikach (jak w kawiarni). Warto, by uczestnicy prowadzili rozmowy z kubkiem kawy czy herbaty w ręku – stwarza to poczucie bardziej towarzyskiej rozmowy i może przyczynić się do zwiększenia otwartości rozmówców. Uczestnicy mogą rozmawiać przez całe ćwiczenie przy jednym stoliku lub wymieniać się między stolikami, zmieniając tym samym partnerów rozmowy.

Ważne wskazówki:

- Możesz zaproponować uczestnikom zapisywanie najważniejszych wniosków, spostrzeżeń czy pomysłów.
- Zadbaj o nieformalną atmosferę spotkania, użyteczna może okazać się cicha muzyka w tle, wspomniana już kawa czy drobny poczęstunek.
- Połóż nacisk na wzajemne aktywne słuchanie oraz dawanie sobie przestrzeni do wypowiedzi.
- Przygotuj wcześniej pytania, które wspomogą sukces narzędzia:





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Przykładowe tematy rozmów:

- Czego obawiałem/am lub cały czas się obawiam w kontekście pracy z podopiecznymi w formie zdalnej?
- Co przekonuje mnie do zdalnej formy pracy i teleopieki – jakie mogą być zalety?
- Jakie narzędzia są szczególnie przydatne podczas pracy zdalnej?
- Co gdybym musiał/a pracować wyłącznie w sposób zdalny?

Jeśli wizyta studyjna rozłożona jest na więcej niż jeden dzień, warto na koniec każdego dnia zrobić podsumowanie.

KONTYNUACJA

1. Ewaluacja

Po zakończeniu wizyty studyjnej warto zorganizować spotkanie podsumowujące z uczestniczącymi w niej pracownikami. Powinni oni zostać poproszeni o dokonanie oceny całego przedsięwzięcia. Ich zadaniem jest wskazanie jaką wiedzę lub umiejętności zdobyli oraz w jaki sposób planują wdrożyć nowe rozwiązania w swojej codziennej pracy. Można poprosić pracowników o sporządzenie opracowania z planem wdrożenia zmian w swojej pracy.

2. Raport dla firmy goszczącej

Firma wizytująca powinna sporządzić dla gospodarzy raport, w którym poza podziękowaniem za współpracę zawrze podsumowanie całej wizyty oraz informację zwrotną z przeprowadzonych działań. Dokument taki powinien podkreślać cel spotkania i rezultaty, jakie udało się osiągnąć, czyli wiedzę i umiejętności jakie nabyli pracownicy. Warto również zaznaczyć w nim korzyści, jakie dzięki wizycie uzyskały obie strony. Przygotowanie raportu i ewaluacji pracowników może opierać się na następujących kwestiach:

- Jakie były mocne strony wizyty studyjnej?
- Które z działań były szczególnie cenne i dlaczego?
- Jaką wiedzę i umiejętności zdobyli pracownicy?
- Z czego można było zrezygnować i dlaczego?
- Co warto byłoby zmodyfikować następnym razem?

3. Spotkanie ze współpracownikami

To nieobowiązkowy, lecz bardzo wartościowy krok. Organizacja wizyty studyjnej ma posłużyć nie tylko jej uczestnikom, ale wszystkim pracownikom firmy, stąd korzystne byłoby zorganizowanie spotkania roboczego, podczas którego wybrani do projektu pracownicy będą mogli podzielić się z kolegami zdobytą wiedzą i doświadczeniami.

O sukcesie wizyty studyjnej świadczy umiejętność wykorzystania w praktyce otrzymanej wiedzy, zaobserwowanych rozwiązań oraz nabytych umiejętności.





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

ZAŁĄCZNIK – PRZYKŁADOWY PROGRAM 1-DNIOWEJ WIZYTY STUDYJNEJ

Czas trwania	Punkt programu
8:30-9:00	Przyjazd grupy wizytującej Oficjalne powitanie gości Zapoznanie z celami i programem wizyty
9:00-9:30	Oprowadzenie po placówce X
9:30-10:00	„O nas” - przedstawienie firmy Gospodarza – prezentacja pracownika placówki X
10:00-10:30	Prezentowanie firmy Gości – prezentacja pracownika placówki Y
10:30-11:15	Kawowe rozmowy
11:15-12:45	„Praca zdalna jako szansa rozwoju” prezentacja gospodarzy połączona z dyskusją
12:45-13:45	Przerwa obiadowa
13:45-14:15	Dobre praktyki biurowe „w domu” – prezentacja pracownika placówki X
14:15-14:30	Dyskusja moderowana
14:30-15:15	Oprowadzenie po pomieszczeniach oraz zaprezentowanie wykorzystywanych rozwiązań
15:15-15:45	Przerwa kawowa
15:45-16:45	Jak dobrze zorganizować dzień swojej pracy – burza mózgów w podgrupach i dyskusja
16:45-17:00	Podsumowanie wizyty studyjnej Pożegnanie uczestników