

Sociální firma Hračkotéka

Metodika tréninku pracovních dovedností

Obchod s hračkami jako sociální firma zaměstnávající osoby se zdravotním znevýhodněním

hračkotéka

Sociální firma: místo pro všechny



Evropský sociální fond
Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti

Tato metodika vznikla jako jeden z výstupů klíčové aktivity „Vytvoření pracovních míst“ v rámci projektu „Obchod s hračkami jako sociální firma zaměstnávající osoby se zdravotním znevýhodněním“. Na tvorbě metodiky se podíleli zaměstnanci Hračkotéky a partner projektu Asistence o.s. Metodika by měla sloužit pracovníkům a klientům sociální firmy Hračkotéka a také novým zakladatelům sociálních firem.

Metodika tréninku pracovních dovedností

Trénink pracovních dovedností

Trénink pracovních dovedností je hlavní klíčovou aktivitou sociální firmy Hračkotéka. Cílem tréninku je připravit člověka se zdravotním postižením na pracovní činnost na běžném trhu práce, a to nejen v obchodech s hračkami, ale všeobecně v zaměstnání, kde mohou uplatnit získané dovednosti. V rámci tréninku pracovních dovedností (dále jen trénink), si účastník zažije reálné prostředí zaměstnání a osvojí si dovednosti z oblasti práce v kamenném i internetovém obchodě, práce na PC, pomocných prací ve skladu a úklidových prací. Za práci provedenou v rámci tréninku pracovních dovedností nedostávají klienti žádnou finanční odměnu.

Získávání klientů do tréninku pracovních dovedností v sociální firmě Hračkotéka

Cílová skupina

Cílovou skupinou tréninku pracovních dovedností v sociální firmě Hračkotéka jsou lidé s fyzickým, mentálním, nebo kombinovaným postižením různých příčin. Do tréninku mohou být přijati lidé s vrozeným postižením nebo se získaným postižením např. po těžké nemoci nebo úrazu. Cílová skupina není úzce omezena věkem potenciálního klienta.

Publicita tréninku. Jak o sobě dáváme vědět.

O našich tréninkových místech informujeme nejen odbornou, ale také širokou veřejnost. Proto se snažíme prezentovat trénink na internetových stránkách Hračkotéky a na firemních stránkách Facebooku. Informace o probíhajícím tréninku zahrnujeme i do pravidelného newsletteru Hračkotéky.

Odbornou veřejnost a cílovou skupinu oslovujeme pomocí inzerce na internetových portálech neziskovky.cz, helpnet.cz a rozesíláním informativních letáků a e-mailů

organizacím, které nabízejí služby právě lidem v naší cílové skupině a spřáteleným organizacím jako jsou Assistence o.s., ERGO Aktiv o.p.s., Dílny tvořivosti, Klinika rehabilitačního lékařství, Ergodoma.cz, Česká asociace ergoterapeutů, a další.

Kritéria výběru lidí se zdravotním postižením

Kritéria výběru lidí se zdravotním postižením, jsou dána jak pravidly grantu, tak projektem samotným. Pro dobrou praxi malého týmu, je důležité se starat o vymezenou cílovou skupinu lidí. Kritéria pro projekt tréninku pracovních dovedností v sociální firmě Hračkotéka byla nastavena takto:

- a) cílová skupina – do tréninku jsou přijímáni pouze lidé s vrozeným nebo získaným zdravotním, mentálním nebo kombinovaným postižením.
- b) bydliště v Praze – Lidé v tréninku by měli mít trvalé nebo dlouhodobé bydliště v Praze. Toto kritérium je dané především grantem, kterým jsou financovány první dva roky tréninku. Po skončení této podpory nebude toto kritérium stěžejní pro výběrové řízení.
- c) stabilizovaný zdravotní stav – Lidé v tréninku nevyžadují stálou lékařskou péči a jsou alespoň částečně soběstační.
- d) věk – Do tréninku jsou přijímáni lidé v produktivním věku tedy od 16 do 65 let.
- e) kapacita Hračkotéky – Stanovili jsme limit pro množství lidí docházejících do tréninku najednou. Tréninku se mohou účastnit maximálně 3 lidé současně docházejících na poloviční pracovní úvazek. Pouze pokud jsou v tréninku lidé, kteří nedochází na standardní počet hodin denně, je možné vzít do tréninku někoho dalšího. Snažíme se mít kapacitu tréninkových míst plnou, a proto upřednostníme člověka, který se rozhodne docházet na 4 hodiny denně, pět dní v týdnu.
- f) motivace – Dalším kritériem je motivace člověka s postižením do tréninku nastoupit. Upřednostňujeme zájemce, kteří mají touhu pracovat, a kteří se pro trénink pracovních dovedností rozhodli sami.

Oslovení zájemců a organizací: Informační dopis – leták

Trénink pracovních dovedností v kamenném obchodě HRAČKOTÉKA

Hledáme lidi s tělesným, mentálním a kombinovaným postižením, kteří mají trvalé nebo přechodné bydliště v Praze do tréninku pracovních dovedností. Trénink probíhá každé 3 měsíce od března 2013 do konce roku 2014. Doba a délka tréninku je vždy individuálně domluvena s jednotlivým zájemcem dle jeho možností. Například u klientů, kteří jsou ještě studenti, a trénink pro ně bude školní praxí, upravíme docházku dle potřeb školy. U klientů, kteří jsou nezaměstnaní, předpokládáme docházku 20 hodin týdně. Trénink obsahuje nácvik konkrétních pracovních úkonů potřebných pro provoz obchodu a nácvik sociálních a komunikačních dovedností.

Po celou dobu tréninku budeme klientům poskytovat přiměřenou individuální podporu (dostatek času, úprava prostředí, kompenzační pomůcky, psychosociální podpora atd.). Díky získaným dovednostem v prostředí reálné firmy, budou tito lidé lépe připraveni na vstup na otevřený trh práce. Během tréninku nevznikne žádný pracovní právní vztah, klient nedostává odměnu.

Pokud klient po absolvování tréninku zvládne pracovní činnosti nutné pro danou pozici, může mu být nabídnuto pracovní místo v sociální firmě HRAČKOTÉKA.

Výběr činností pro pracovní trénink se odvíjí od náplně práce budoucích zaměstnanců sociální firmy:

- nácvik počítačových dovedností (zpracování objednávek, tvorba faktur, tisk dokumentů, kopírování, používání e-mailové schránky, obsluha internetového obchodu)*
- nácvik manipulace s penězi a paragony*
- nácvik manipulace s pokladnou*
- nácvik označování zboží cenovkami*
- nácvik komunikačních a sociálních dovedností*
- nácvik obsluhy skladu (kontrola zboží, doplňování zboží)*
- nácvik balení a expedice zboží*
- nácvik cesty do zaměstnání*
- organizace práce*

Trénink pracovních dovedností bude probíhat v obchodě a skladu sociální firmy HRAČKOTÉKA, tudíž klienti budou pracovat v reálném pracovním prostředí. Zvýší se tím jejich pracovní schopnosti, budou schopni lépe odhadnout a zároveň nabídnout své pracovní dovednosti na otevřeném trhu práce. Na závěr tréninku získají osvědčení, ve kterém bude zahrnut počet odpracovaných hodin.

Tento projekt je financovaný z prostředků Operačního programu Praha - Adaptabilita (ESF).

Pokud byste měli zájem se dozvědět více, kontaktujte telefonicky nebo e-mailem naši pracovní konzultantku Mgr. Janu Řehořkovou, tel. 777259832, jana.rehorkova@gmail.com.

Adresa tréninkového místa - Školská 34, Praha 1, 110 00.

Přijímací řízení do tréninku pracovních dovedností

Pohovor

Každý člověk v tréninku před přijetím do programu absolvuje vstupní pohovor. Pracovní pohovor vede pracovní konzultant nebo jeho zástupce z řad vedoucích zaměstnanců. Na tomto pohovoru mu přijímající předá všechny potřebné informace k nástupu do tréninku a seznámí ho s pracovištěm. Podrobně informuje o průběhu tréninku a o kritériích, které je nutné splnit. Předběžně se domluví, zda a případně jakou míru asistence klient potřebuje a jakým způsobem by byla poskytována v průběhu tréninku.

Je potřeba potenciálnímu klientovi tréninku důkladně vysvětlit a v průběhu pohovoru i zopakovat, že za pobyt v tréninku nebude dostávat žádnou finanční odměnu, ani mu pobyt v tréninku nezaručí, že jej někdo zaměstná.

Klient je seznámen s pracovním prostředím. V případě pochybností si může zkusit, zda je pro něho prostředí přístupné – přesun na toaletu, místo u kasy, u PC.

Po pohovoru si zájemce i zaměstnavatel domluví dobu na rozmyšlenou. Pokud jsou obě strany rozhodnuty na místě, je možné tento bod vynechat. Doba na rozmyšlenou patří do běžného procesu přijímacího řízení, a tak si už v tuto chvíli může zájemce zkusit, jaké to je, po nějakou dobu čekat na výsledek přijímacího řízení.

Dokončení tréninku

Trénink je zakončen závěrečným hodnocením a osvědčením o absolvování tréninku. Osvědčení o ukončení tréninku s počtem hodin a s trénovanými pozicemi dostane každý člověk v tréninku, který splnil domluvenou docházku minimálně na 80 %.

Klient si na konci tréninku může vyžádat stručný výstup z průběžných hodnocení a slovní doporučení pro budoucího zaměstnavatele.

Klient i Hračkotéka se mohou kdykoliv rozhodnout pro ukončení tréninku.

Nástup do tréninku

Formuláře potřebné pro vstup do tréninku

V rámci projektu je nutné s klientem hned při nástupu do tréninku vyplnit tyto formuláře:

Monitorovací list projektu

Smlouvu o tréninku – S klientem se domluví a potvrdí délka tréninku a intenzita docházky. Klient se smlouvou zavazuje, že bude domluvenou docházku plnit a ví, že pro obdržení certifikátu musí dodržet docházku nad 80%. Klient i poskytovatel tréninku mohou od smlouvy kdykoliv odstoupit.

Souhlas se zpracováním osobních údajů – Klient je informován, jakým způsobem bude s jeho osobními údaji nakládáno.

Souhlas s pořizováním a používáním fotografií a videozáznamů – Klient je informován, že v průběhu tréninku pořizujeme foto a video záznamy a jakým způsobem budou využity. Obrazová dokumentace je využívána na blogu internetových stránkách Hračkotéky a na Facebooku k propagaci sociální firmy.

Na další schůzce vyplní klíčový pracovník s klientem *osobní profil*, který obsahuje osobní údaje a stručnou sociální anamnézu, individuální plán a hodnocení.

Frekvence a délka tréninku

Frekvence a délka tréninku je domlouvána individuálně. Trénink pracovních dovedností by měl v ideálním případě suplovat poloviční pracovní úvazek, tedy 20 hodin týdně. Člověk v tréninku by měl docházet každý den, aby si natrénoval pravidelnou docházku a soustředěnou práci 4 hodiny denně. Člověk v tréninku by se neměl cítit přetížen, ale zároveň by měl každodenní program suplovat náročnost reálného zaměstnání. Zkrácený úvazek je tedy reálnou zkouškou, zda jsou schopni si svůj program přizpůsobit potřebám zaměstnavatele.

V případě, že zájemce o trénink není kvůli svému programu nebo například nedostatku osobní asistence schopen docházet každý den, je s ním domluven individuální plán. Je dobré dát člověku, který ještě nemá žádnou pracovní zkušenost možnost harmonogram upravovat.

Klíčový pracovník

Každému člověku je po přijetí přidělen jeho klíčový pracovník. Klíčovým pracovníkem může být pracovní konzultant nebo pracovní asistent. Ten je danému člověku plně k dispozici v případě jakéhokoliv pracovního problému nebo obtíží na pracovišti. Zároveň je jeho povinností vést dokumentaci člověka v tréninku, pokud je to možné provádět všechna jeho hodnocení a připravit podklady pro osvědčení. Klíčový pracovník tedy se svým svěřencem vyplňuje osobní profil, individuální plán, docházku, zápisy z tréninku a třikrát v průběhu celého tréninku spolu dělají hodnocení. Klíčový pracovník by měl se svým svěřencem řešit předně otázky pracovní a soukromé pouze pokud úzce ovlivňují pracovní výkon člověka v tréninku. Klíčový pracovník funguje jako zprostředkovatel důležitých informací zbytku týmu a zároveň pomocník člověku v tréninku v různých pracovních situacích, včetně sebeobsluhy a soběstačnosti na pracovišti.

Osobní profil a individuální plán

Do osobního profilu si klient sám nebo s pomocí svého klíčového pracovníka vepíše stručnou anamnézu relevantní k tréninku.

Individuální plán vyplňují společně. Klíčový pracovník pomocí semistrukturovaného rozhovoru získá informace o pracovních zkušenostech klienta, silných i slabých stránkách klienta a dohodnou se na pracovních pozicích, které by chtěl klient trénovat. Vše zapíše do formuláře. Individuální plán se v průběhu tréninku může upravovat a měnit.

Hodnocení

Cílem klíčové aktivity č. 4 „Pracovní hodnocení – ergodiagnostika“ je ucelené hodnocení pracovního potenciálu klienta s přihlédnutím k jeho individuálním možnostem dalšího pracovního rozvoje. Hodnotí se odvedená práce v rámci tréninku pracovních dovedností a později i v zaměstnání. Tato aktivita slouží k zlepšení pracovních dovedností, seznámení s novými pracovními postupy a celkovou organizací práce. Klient může v rámci aktivity vyjádřit svoji spokojenost x nespokojenost a také to, zda jsou zohledněny jeho potřeby (např. bezbariérovost), a zda se naplnilo jeho očekávání.

Hodnocení klienta se dělá vždy jednou v počátku, jednou v průběhu a jednou na závěr programu. Hodnocení je zcela individuální. Hodnotí se jednotlivé činnosti potřebné k běhu

obchodu a některé univerzálně využitelné dovednosti klienta. Pro přehlednost a jasné grafické znázornění vývoje klienta a vlivu tréninku se hodnocení zaznamenává do tabulek a formulářů.

Hodnocení klientů probíhá na dvou úrovních. V první úrovni si klient s pomocí svého klíčového pracovníka určí cíle tréninku, tedy činnosti, na kterých chce pracovat, zhodnotí svůj výkon v provádění zvolené činnosti, důležitost daného cíle a jak je on sám spokojený se svým výkonem. Toto hodnocení (dále „Klientovo hodnocení“) je klíčové pro celý trénink a v podstatě formuje individuální plán. Cíle v něm určené jsou závazné jak pro vedoucího, tak pro trénujícího.

Hodnocení druhé („Podrobné hodnocení“), je důležité pro vedení tréninku a pro jasnou dokumentaci procesu tréninku. Zahrnuje všechny aktivity, které člověk v tréninku vykonává. Hodnotí je vedoucí jako nezávislý pozorovatel.

Obě hodnocení se v průběhu tréninku dělají třikrát – na začátku, uprostřed a na konci tréninku.

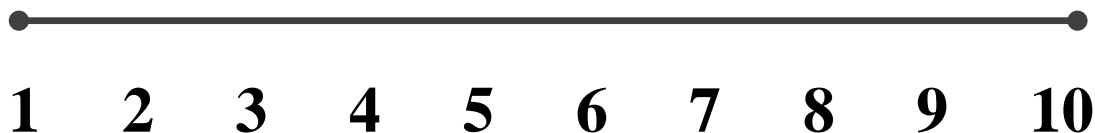
Klientovo hodnocení

Klientovo hodnocení se provádí ve dvojici klíčový pracovník a klient. Klíčový pracovník zde má roli pouze moderátora. Klientovi nabízí činnosti, kterými je možné se v tréninku zabývat, ptá se na klientovi zájmy a pomáhá s formulováním cílů pro dané období tréninku. Klient si určí maximálně 5 cílů, které jsou konkrétně formulované (*Umím vrátit peníze bez pomoci kalkulačky*) a relativně krátkodobé (*je nutné přihlídnout k omezené době tréninku*).

Jakmile jsou cíle formulovány a zapsány, klient si vezme jeden cíl po druhém a pomocí 3 škál od 1 do 10 (*kdy 10 je nejlepší výsledek*) vyhodnotí u cílů jak je který **důležitý**, jaký podává **výkon** v současné chvíli a na závěr, jak je se současnou situací ve vztahu k definovaným cílům **spokojený**. Vytvořili jsme pro toto hodnocení pomocnou škálu pro každou hodnotu, aby si každý klient dokázal lépe představit, kde se na škále pohybuje a co je lepší nebo horší hodnocení.

Z tohoto hodnocení můžeme číst motivaci a spokojenost člověka v tréninku, jak sám sebe vidí a hodnotí, jaký má náhled a zvyšujeme motivaci tím, že se zabýváme přednostně cíli, které si sám určil.

VÝKON



Podrobné hodnocení:

Hodnocení, které provádí klíčový pracovník klienta, je založeno na pozorování klienta při vykonávání činností vztahujícím se k trénované pracovní pozici určené v individuálním plánu a zároveň v Klientově hodnocení. Položky *organizace práce, docházka a sociální dovednosti* vyplňujeme u všech klientů. K hodnocení slouží podrobná tabulka, ve které jsme popsali všechny důležité činnosti a dovednosti jednotlivých pracovních pozic. Níže v tabulce jsou uvedeny prvky činností, na které by se měl hodnotitel zaměřit.

Klíčový pracovník u každé hodnocené činnosti nebo skupiny činností zaznamená, na kolik procent klient aktivitu zvládne. Je tak přehledně zaznamenáno jak se klient zlepšuje/nezlepšuje v pracovních dovednostech a na které oblasti by bylo potřeba více trénovat.

Z druhého hodnocení vidíme, jak vnímá výkon klienta vedoucí pracovník, tedy jak by mohl vidět jeho výkon také zaměstnavatel. Výsledky hodnocení sdílíme s klientem formou rozhovoru a bez formuláře. Je dobré projít činnosti, které se klientovi daří, i které se nedaří například při opakování Klientova hodnocení. Celé hodnocení je považováno za prospěšné vývoji klienta a tak je také prezentováno, klient by se z hodnocení neměl cítit ve stresu. Snažíme se, aby klient hodnocení vnímal spíše jako rekapitulaci, a aby ho úspěch v jedněch položkách motivoval k práci na dalších.

Formulář hodnocení se stručným návodem, na co se zaměřit v jednotlivých činnostech.

Asistent prodeje	Hodnoty 1 – 100	Pro tuto pozici je nutné zvládnout následující dovednosti:
Manipulace s penězi		
rozpoznání bankovek a mincí		Rozliším všechny bankovky a mince, ukládám je na své místo v kase,
Počítání a vrácení peněz zákazníkovi		Výslednou částku vidím na kase, v případě, že kasa nefunguje, počítám z hlavy nebo na paragonu na papír, Vracím peníze od jednotek k desítkám, stovkám a tisícům. Umím si říci o drobné, poradím si, když nemám ideální bankovky nebo mince k vrácení. Částku k vrácení si spočítám na kase. Řeknu si o pomoc.
vyplnění paragonu		Čitelnost písmen a číslic, částky mám pod sebou, umím vyplnit všechny důležité informace (položky, celková cen, razítko, podpis, datum), celková částka ve správném okénku, alespoň 5 položek na jeden paragon.
Obsluha pokladního systému		
zapnutí pokladny		Vím, kde se zapíná pokladna. Co mám zadat do kterého okénka. Která ikona spouští pokladní systém. Zním heslo.
práce se čtečkou čarových kódů		Dokážu vzít čtečku do ruky a natočit ji nebo produkt tak, aby dokázala přečíst čarový kód. Vím, že musím zmáčknout knoflík na rukojeti.
hledání kódu na obalu výrobku		Orientuji se, které zboží je na kód. Nevím, zda má zboží kód, ale dokážu systematicky hledat na obalu.
znalost tlačítek na obrazovce pokladny		Vím, které zboží má jaké tlačítko. Zním jenom některé záložky nebo některé zboží.
spočítání hodnoty pokladny		Umím otevřít pokladnu, zjistit si zůstatek v pokladně, mám systém počítání, díky kterému mohu rychle zjistit, zda jsem neudělal chybu
Znalost výrobků na prodejně		
znalost sortimentu		Vím, jaký druh zboží nabízíme, jaký typ hraček máme v obchůdku, od jakých firem, pro jak staré děti, na dotaz zákazníka dokáže nabídnout adekvátní výrobek.
obsah balení, materiál, výrobce, země původu		Dokáže popsat, co obsahuje balení výrobku, od jaké je firmy, pokud neví z hlavy, dokáže se zorientovat na obalu nebo si řekne o pomoc.

věkové určení		Ví, která hračka je vhodná pro určitý věk dítěte, jaké aktivity dítě ovládá v jakém věku.
pravidla her		Dokáže vysvětlit zákazníkovi pravidla her, zná alespoň princip hry nebo na jaké dovednosti je zaměřena.
jak která hračka funguje, co rozvíjí		Umí vysvětlit jak hračku používat, eventuálně ošetřovat, jaké rozvíjí schopnosti a dovednosti dítěte.
označování zboží cenovkami		Dokáže zjistit cenu výrobku, systematicky hledá ve vypsaných cenovkách, ví, kde jsou prázdné cenovky, umí vypsát cenovku a umístit ji na viditelné místo, tak aby nepoškodil produkt.
Komunikace se zákazníky		
pozdrav		Slušně pozdraví zákazníka při vstupu do obchodu, a při jeho odchodu.
nabídnout pomoc		Nabídne zákazníkovi pomoc, nechává zákazníkovi dostatečný osobní prostor, zavolá pracovníka odpovědného za problematiku, kterou přichází potřebuje řešit.
řící si o pomoc v případě potíží		Řekne si o pomoc, když nestíhá obsluhovat, neví si rady v nějaké situaci, nedokáže zákazníkovi zodpovědět otázku.
Sociální dovednosti		Udržuje oční kontakt – pokud je to možné a vhodné, má vstřícné vystupování, nenarušuje zákazníkovi jeho osobní prostor.

Skladník / skladnice		Pro tuto pozici je nutné zvládnout následující dovednosti:
Příjem a vybalování zboží		
převzetí zboží		Dokáže se s přepravníkem domluvit co je potřeba, v případě viditelně poškozené krabice zavolá pomoc, eventuálně krabici nafotí, vyhledá dodací list (fakturu), zkontroluje došlé zboží, odškrtná na dodacím listě, nebo pořídí kopii faktury a odškrtná zboží na ní.
úklid zboží do skladu		Po kontrole s dodacím listem, uklidí zboží na své místo do skladu.
doplnění zboží na obchod		Zboží, které chybělo, doplní na obchod, doplňuje zboží průběžně vždy, když se vyprodá, dokáže zboží dobře vystavit – ani moc ani málo kusů, je vidět přední strana všech produktů v polici.
označování zboží		Tisk štítků, vybere správný druh štítků, označení zboží na vhodném místě, ví, kde najde štítky v PC i v deskách.

Expedice zboží (doručení na poštu)		Pro tuto pozici je nutné zvládnout následující dovednosti:
Balení zboží		Připraví vhodné balící potřeby, zabezpečí zboží proti poškození, vloží fakturu do balíku, zabalí balík.
Vybavení balíku všemi náležitostmi		Označí balík razítkem a adresou na správných místech, vypíše na balík informace o ceně nebo dobírce, vyplní podací lístek a složenku pokud jde o dobírku.
Donáška balíku na poštu a odeslání		Sám dojde na poštu, ví, kterou skupinu při příchodu zvolit, pamatuje si jak poslat balíček nebo si to napíše, podá několik balíků najednou.

Obsluha internetového obchodu		Pro tuto pozici je nutné zvládnout následující dovednosti:
Vyřizování objednávek		
přijetí objednávky		Přihlásí se do objednávkové emailové schránky Hračkotéky, umí otevřít e-mail s objednávkou a vytisknout ho.
vyřízení objednávky		Dohledá objednané zboží, odpoví klientovi, v jakém stavu je jeho objednávka.
Aktualizace stavu objednávky v Aitee CMS		Přihlásí se do Aitee CMS, umí označit v jaké fázi objednávka je.
E-mailová korespondence		Email má standardní formát s oslovením, textem - obsahem a pozdravem, text je gramaticky i stylisticky v pořádku. Dokáže si najít potřebný email podle objednávky.
vystavení faktury		Vyhledá a otevře soubor se vzorem faktury, uloží fakturu pod správným číslem, dohledá všechny potřebné informace z objednávky a doplní je do excelové tabulky na příslušná místa, vytiskne fakturu 2x, umí základně pracovat s programem Excel. Načte připravené produkty na kase a zaplatí je převodem. Lístek připojí k faktuře, kterou uloží do šanonu.
Vkládání položek na e-shop		
otevření formuláře v Aitee CMS		Přihlásí se do administrace e-shopu, otevře seznam zboží a formulář pro vložení nového produktu, zkontroluje, zda již položka není uložena v nezobrazených.
po vložení kontrola na stránkách		Vždy po vložení zkontroluje, jak se vložená položka zobrazuje na e-shopu a upraví nedostatky.
správné vyplnění položek ve formuláři		Dovede si najít všechny potřebné informace pro vyplnění formuláře, zkontroluje si po sobě formulář, ještě než ho nechá zkontrolovat vedoucího tréninku.

nahrání adekvátního obrázku – případně jeho stažení z internetu	Ví, kde jsou uloženy obrázky k produktům, dokáže si stáhnout obrázek z internetu – umí najít vhodné rozlišení obrázku a vyhodnotí, zda je rozmazaný, umí obrázek upravit – oříznout tak, aby se zobrazoval správně.
---	---

Pomocné práce	Pro tuto pozici je nutné zvládnout následující dovednosti:
Úklid pracoviště	
úklid podlah	Dokáže podlahu zamést nebo vysát, až potom vytírá, postupuje systematicky, dává si pryč předměty, které překáží, je důkladný, při vytírání si vymění vodu, když je špinavá, používá adekvátní prostředky, je šetrný
nádobí a stoly	Pokud to má v kompetencích, sám jde umýt nádobí nebo utře stůl, pokud je špinavý, utře celý stůl, pokud je to možné, dává si věci stranou, při mytí nádobí šetří vodu i mycí prostředky, myje důkladně a nádobí oplachuje
nákup eko saponátů	Dokáže nakoupit adekvátní prostředky šetrné k přírodě
třídění odpadu	Rozliší jednotlivé materiály (tetrapak, papír, plast a sklo), třídí odpad, vynese odpad do správných kontejnerů, sešlape lahve a složí krabice
Pochůzky	
pamatuje si úkol, a kam má jet	Ví, co má udělat nebo vyřídit na místě, případně si úkol zapíše, pamatuje si adresu, kam má dorazit
dokáže si sám zjistit cestu	Sám si zjistí cestu nebo se zeptá, jede přímo na určené místo a zpátky, nikde se nezdržuje
zavolá, pokud se vyskytne potíže	Když se vyskytne nějaká nepříjemnost, zavolá

Organizace práce	
Řešení problémů	adekvátně vyhodnotí, že je nějaký problém, odhadne jak je problém závažný a zda ho může řešit sám, pokud ano pokusí se ho sám řešit, řeší problém s nadhledem, snaží se najít řešení, nepropadá panice
Systematická práce	když dostane úkol vyžadující několik kroků, dokáže si je zorganizovat, aby na sebe navazovaly, nenechá se rušit od práce ostatními, nejdříve dokončí jednu část úkolu a potom začne dělat další
řekne si o pomoc	Řekne si o pomoc správně zvolenému člověku, nebojí se i zavolat telefonicky, řekne si o pomoc včas, řekne si o pomoc, pokud je to nutné
Docházka	

včasný příchod do zaměstnání		Chodí včas, při pozdním příchodu se omluví, nahradí si ztracený čas, aniž by mu to musel někdo připomínat, nahradí si déle strávený čas na obědě
cesta do zaměstnání		Dokáže dojít do práce sám, nepotřebuje asistenci
Sociální dovednosti		
vystupování		Chodí čistě oblečen, volí reprezentativní oblečení, udržuje osobní prostor zákazníka nebo příchozí osoby
řeč, porozumění		Dobře vyslovuje, mluví i píše srozumitelně a gramaticky správně, rozumí mluvenému i psanému slovu,
Komunikace se zákazníkem		Odhadne, co si může k zákazníkovi dovolit, působí smířlivě na rozzlobené zákazníky, zapadá do týmu, dokáže řešit nedorozumění, řekne si, co potřebuje, co se mu líbí nebo nelíbí
týmová spolupráce		Ve skupině se mu pracuje dobře, je spolehlivý, plní zadané úkoly, nevyvolává zbytečné konflikty

Trénink pracovních dovedností

Trénink pracovních dovedností připravuje klienty na vstup do reálného zaměstnání.

Trénink je rámcově veden podle ergoterapeutického přístupu praxe zaměřená na klienta. Hlavní ideou tohoto přístupu je respektování osobnosti klienta a jeho cílů. Člověk, který projde tréninkem v sociální firmě Hračkotéka má prostor si říci co by chtěl trénovat a co potřebuje nebo nepotřebuje do svého života. Současně je klient občas vystavován situacím, kdy musí udělat i věci, které jsou k běhu obchodu v danou chvíli nutné, i když nejsou v souladu s jeho individuálním plánem a vytyčenými cíli. Lidé v tréninku často pracují v týmu dvou a více lidí. Náročnější zkouškou je práce v týmu, který se často mění.

Každý klient prochází tréninkem svým tempem a v různé posloupnosti. Rámec tréninku udržujeme individuálním plánem a hodnocením. Trénink je vždy ušit na míru danému člověku, jeho potřebám i možnostem. Na konci obdrží každý klient osvědčení a na vyžádání hodnocení nebo doporučení pro potenciálního zaměstnavatele.

Pracovní pozice

Klient může trénovat jednu nebo více pracovních pozic dle svého výběru. Pokud to je nutné a jasně odůvodněné, může v průběhu tréninku svou volbu změnit.

asistent prodeje

Pro tuto pozici je nutné zvládnout kromě obsluhy pokladny a práce s penězi také znalost zboží na prodejně. Tento aspekt prodeje je velmi náročný a většinou trvá celý trénink, než si klient osvojí celý sortiment. Trénink se začne od hrubého přehledu sortimentu a bestsellerů, naváže se prací na pokladně a manipulací s penězi – dělají se cvičné nákupy, hraní rolí a v průběhu se klient postupně učí nové informace o všech produktech tak, aby je dokázal nabídnout zákazníkovi. Na této pracovní pozici se dbá také na komunikační dovednosti klienta. Klient tráví hodně času na obchodě i jako pozorovatel a snaží se odposlouchat, co říkají o produktech ostatní, sbírá inspiraci, poznává různé situace se zákazníky a učí se je řešit.

obsluha internetového obchodu

Pozice obsluha internetového obchodu zahrnuje především práci na PC, konkrétně na internetu. Klient se musí naučit postup pro vyřízení objednávek z e-shopu, práci s e-mailem Savannah, učí se tisknout dokumenty, pracovat podle písemného návodu, pracovat s databází Aitee CMS, učí se práci s obrázky a vyhledávání informací na internetu. Klient se podílí na psaní zpráv a novinek do „hračko-blogu“ a na Facebook. Trénink této pozice začínáme většinou od vkládání produktu na e-shop nebo od vyřizování objednávek. Nejdříve se klienti seznamují s formuláři a až později přidáme práci s obrázky a dalšími programy jako Word a Excel. Klienti se naučí základní dovednosti a úpravy dokumentů, obrázků a tabulek.

skladník/skladnice

Na této pozici si klient procvičí postup příjmu zboží, ukládání zboží do skladu a doplňování zboží na obchod. Dále se seznámí s celým procesem balení a expedice zboží. Učí se jak zajistit balík proti poškození a jak podávat balíky na poště. Na této pozici trénujeme hlavně dovednosti jako systematický pracovní postup, přesnost a revize vlastní práce.

úklidové služby a pomocné práce

Tato pozice je určena pro lidi s relativně dobrou fyzickou kondicí. Naučí se jak postupovat při úklidu, a jaké používat prostředky, aby byly v souladu s ekologickými zásadami. Snažíme se klienty naučit, aby byli v této aktivitě precizní, a klademe na ně vysoké nároky.

Další náplní této pozice jsou různé pochůzky, vyřizování věcí mimo tréninkové pracoviště. Klienti se učí zapamatovat si úkol nebo si zapsat co a kde mají vykonat, musí být velmi samostatní, je jim projevena velká důvěra a poskytovaná pomoc na telefonu, pokud je to nutné. Klienti si trénují také pohyb městskou hromadnou dopravou a orientaci v prostoru a mapě.