

STUDIUM PRZYPADKÓW

Zarządzanie społeczną odpowiedzialnością biznesu
Różnorodność i inkluzywność w miejscu pracy



Ten projekt został sfinansowany przy wsparciu Unii Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla wyłącznie poglądy autora, a Unia Europejska nie ponosi odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych w niej informacji.

Projekt: Akademia zrównoważonego rozwoju - Zarządzanie ESG w kształceniu zawodowym KA220-VET - Partnerstwa współpracy w sektorze kształcenia zawodowego.



GREEN
INDUSTRY
FOUNDATION



STUDIUM PRZYPADKU 1

SZKOLENIE W KAWIARNI

WSTĘP

W następstwie kryzysu publicznego w Dublin Brews, wywołanego dyskryminującymi działaniami pracownika, które doprowadziły do aresztowania czterech mężczyzn o innych kolorze skóry, w tym studium przypadku zgłębiamy krytyczne myślenie, w którym operacje biznesowe krzyżują się z kwestiami różnorodności, równości i włączenia społecznego.

Badając odpowiedzi różnych interesariuszy, badamy złożoność radzenia sobie z ukrytymi uprzedzeniami, zróżnicowanymi efektami szkoleń dotyczących różnorodności oraz szerszymi konsekwencjami wspierania włączającego i przyjaznego środowiska dla wszystkich w kawiarni.

Kompetencje zdobyte przez uczestników po przerobieniu materiału ze studium przypadku:

- **Krytyczne myślenie:** Analiza skuteczności jednodniowych programów szkoleniowych wymaga krytycznego myślenia, aby ocenić złożoność zagadnień związanych z różnorodnością i włączeniem. Uczestnicy rozwiną umiejętność kwestionowania własnych założeń i odkrywania, co jest potrzebne do wprowadzenia znaczących zmian.
- **Kompetencje kulturowe:** Biorąc pod uwagę wpływ sytuacji na pracowników, klientów i szerszą społeczność, to studium przypadku obejmuje zrozumienie różnorodnych perspektyw i emocjonalnych implikacji takich incydentów. Respondenci rozwiną kompetencje kulturowe potrzebne do poruszania się w drażliwych kwestiach.
- **Świadomość kwestii społecznych:** Refleksja nad incydem i jego szerszymi konsekwencjami sprzyja zwiększonej świadomości i zrozumieniu kwestii społecznych. Uczestnicy pogłębią swoją wiedzę na temat wpływu takich incydentów na jednostki, społeczności i organizację jako całość.
- **Etyczne podejmowanie decyzji:** Zalecanie przejrzystości i odpowiedzialności wymaga zaangażowania w etyczne podejmowanie decyzji. Uczestnicy rozwiną poczucie odpowiedzialności za etyczne implikacje swoich sugestii i ich potencjalny wpływ na kulturę organizacyjną, a także społeczność otaczającą kawiarnię.

Zastrzeżenie: Cała historia jest fikcyjna i stworzona w oparciu o cele studium przypadku. Wszystkie imiona, postacie, firmy, lokalizacje, wydarzenia i zdarzenia są efektem wyobraźni autora. Wszelkie podobieństwo do prawdziwych ludzi, żywych lub zmarłych, lub do rzeczywistych rzeczy jest całkowicie przypadkowe.

FIRMA

Adam, współwłaściciel, jest menadżerem kawiarni, nadzorującym codzienną działalność, personelem i relacjami z klientami.

Liam wciela się w rolę cichego inwestora, zapewniając wsparcie finansowe i wskazówki strategiczne, nie angażując się w codzienne operacje kawiarni.

Adam w dalszym ciągu zarządza codziennymi sprawami kawiarni, dbając o sprawne funkcjonowanie i przyjazną atmosferę. Natomiast Liam skupia się na aspektach finansowych, budżetowaniu, księgowości i zarządzaniu łańcuchem dostaw. Choć nie jest bezpośrednio zaangażowany w codzienne operacje, oferuje strategiczny wkład w procesy decyzyjne.

Zaangażowanie we wspieranie lokalnych przedsiębiorstw pozostaje silne, przy dalszym skupieniu się na pozyskiwaniu lokalnie produkowanych składników, takich jak mleko i masło, od lokalnych hodowców. Dublin Brews aktywnie współpracuje z lokalną społecznością poprzez częste wydarzenia i wsparcie lokalnych organizacji charytatywnych zarządzanych przez Adama. Liam jako cichy inwestor uczestniczy w inicjatywach społecznych poprzez planowanie strategiczne i wsparcie finansowe.

Kawiarnia podtrzymuje swoje zaangażowanie w zrównoważony rozwój, wdrażając praktyki przyjazne dla środowiska i promując świadome dla środowiska wybory w zakresie pakowania i pozyskiwania. Kawiarnia utrzymuje silną obecność w Internecie za pośrednictwem mediów społecznościowych: udostępniając aktualizacje i nawiązując kontakt z klientami za pośrednictwem postów. Adam przejmuje inicjatywę w komunikowaniu w Internecie misji kawiarni i jej codziennych działań.

MISJA

Misją Dublin Brews jest stworzenie silnej społeczności kawowej w sercu Dublina, z przeplatającą się irlandzką kulturą. Starają się zapewnić ciepłą i zachęcającą przestrzeń, w której łączy się społeczność, kreatywność i kofeina. Dublin Brews przywiązuje wagę do doskonałej jakości, zrównoważonego rozwoju i lokalnego zaangażowania. Celem jest być czymś więcej niż tylko kawiarnią; miejsce spotkań, które odzwierciedla ducha Dublina i pozostawia niezatarte wrażenie na każdym odwiedzającym.

CELE KAWIARNI

- 1. Wyjątkowe doznania kawowe:** Zapewnienie niezmiennie doskonałej kawy, pozyskując wysokiej jakości ziarna i utrzymując wysokie standardy parzenia i prezentacji.
- 2. Połączenie ze społecznością:** Budowanie poczucia wspólnoty, organizując regularne wydarzenia, wspierając lokalnych artystów i współpracując z pobliskimi firmami, aby stworzyć tętniącą życiem atmosferę.
- 3. Lokalne zaopatrzenie i zrównoważony rozwój:** Traktowanie priorytetowo lokalne pozyskiwanie składników, promując zrównoważony rozwój używając papierowych opakowaniach i wdrażając przyjazne dla środowiska praktyki, aby zminimalizować ślad węglowy swojej działalności.
- 4. Celebracja kulturalna:** Świątowanie i promowanie kultury irlandzkiej poprzez wydarzenia tematyczne, współpracę z lokalnymi artystami i menu odzwierciedlające bogactwo irlandzkich tradycji.

Realizując tę misję i te cele, Dublin Brews pragnie być dynamiczną i integralną częścią kulturowego i kulinarnego krajobrazu Dublina, pozostawiając trwałe wpływy na społeczność, której służy.

HISTORIA

Pewnego dnia Adam odbiera telefon z informacją, że w kawiarni doszło do kryzysu publicznego. Pracownik bez rozkazu podejmuje decyzję o wezwaniu policji do czterech mężczyzn o innym kolorze skóry czekających w środku na przyjaciela, co doprowadziło do ich aresztowania. Filmiki i zdjęcia rejestrujące incydent stały się popularne w mediach społecznościowych, wywołując oburzenie i zarzuty dotyczące dyskryminacji mniejszości w kawiarni.

Zaniepokojony Adam natychmiast kontaktuje się ze swoim partnerem biznesowym Liamem, aby omówić powagę sytuacji. Liam sugeruje proaktywną reakcję: zamknięcie kawiarni na jeden dzień w celu wzięcia udziału w szkoleniu na temat uprzedzeń rasowych. Celem jest wyeliminowanie ukrytych uprzedzeń, zapobieganie dyskryminacji i zapewnienie każdemu poczucia bezpieczeństwa. Uważa on, że to tymczasowe zamknięcie i szkolenie wystarczą, aby później kawiarnia mogła wznowić normalną działalność.

Czując pilną potrzebę zajęcia się tą kwestią, Adam postanawia zwrócić się o poradę do eksperta ds. różnorodności i inkluzywności społecznej. Po wyjaśnieniu sytuacji ekspert wyjaśnia, że badania pokazują, że jednodniowe szkolenia często nie dają nawet krótkotrwałych rezultatów. Złożoność ukrytych uprzedzeń i dyskryminacji wymaga bardziej kompleksowego i trwałego podejścia, aby naprawdę wpłynąć na zmianę. W świetle tego spostrzeżenia Adam dostrzega potrzebę głębszego i trwalszego zaangażowania w różnorodność, równość i inkluzywność w Dublin Brews. Zamknięcie kawiarni na jeden dzień i przeprowadzenie krótkiej sesji szkoleniowej jest postrzegane jako konieczny pierwszy krok, ale to nie wystarczy.

Ekspert zaleca następujące podejście, które obejmuje:

- **Rozszerzone programy szkoleniowe:** Wdrożenie serii ciągłych sesji szkoleniowych, które obejmują nie tylko uprzedzenia rasowe, ale także trening włączenia społecznego, kompetencji kulturowych i wrażliwości. Powinno to obejmować wszystkich pracowników na różnych poziomach organizacji, nawet Liama.
- **Przeгляд i weryfikacja polityki:** Ponowna ocena polityki kawiarni pod kątem wyraźnego rozwiązania kwestii dyskryminacji, ukrytych uprzedzeń i właściwych procedur postępowania w sytuacjach z udziałem klientów, zapewniając, że zasady te są jasno komunikowane wszystkim pracownikom.
- **Różnorodność zatrudniania:** Aktywne promowanie różnorodności w praktykach zatrudniania. Wiąże się to z rekrutacją zróżnicowanego personelu i oferowaniem równych szans rozwoju zawodowego.
- **Ciągłe zaangażowanie społeczne:** Aktywne angażowanie się w społeczność lokalną w celu odbudowania zaufania i zademonstrowania zaangażowania kawiarni na rzecz inkluzywności. Może to obejmować współpracę z innymi lokalnymi organizacjami zaangażowanymi w różnorodność, organizowanie forów społecznościowych i udział w wydarzeniach promujących jedność.
- **Przejrzystość i odpowiedzialność:** Przejrzystość w zakresie kroków podejmowanych przez kawiarnię w celu rozwiązania problemu i pociągnięcie poszczególnych osób do odpowiedzialności za działania dyskryminacyjne. Obejmuje to ciągłe monitorowanie i otwarte kanały komunikacji umożliwiające szybkie reagowanie na wątpliwości.

Rozumiejąc potrzebę kompleksowych i trwałych wysiłków, Adam postanawia przekazać to podejście partnerowi biznesowemu Liamowi, podkreślając znaczenie nie tylko tymczasowego rozwiązania, ale długoterminowego zaangażowania na rzecz wspierania włączającego i przyjaznego środowiska. Celem jest nie tylko naprawienie obecnego kryzysu, ale także przyczynienie się do pozytywnych zmian w szerszej społeczności.



ZADANIA

- 1 Dlaczego uważasz, że jednodniowe szkolenie nie daje nawet krótkotrwałych rezultatów?
- 2 Czy istnieje tu większy problem niż różnorodność i włączenie w miejscu pracy?
- 3 Jaki wpływ to zdarzenie może mieć na pracowników i klientów? Jak można uniknąć takich zdarzeń w przyszłości?
- 4 Napisz własne zalecenia, jak zapobiec takim wydarzeniom w przyszłości w Twojej organizacji. Podziel się swoimi pomysłami i omów je z uczestnikami.



STUDIUM PRZYPADKU 2

PREFERENCYJNE TRAKTOWANIE

WSTĘP

W dynamicznej działalności Quantum Tech Solutions, nowej firmy informatycznej zaangażowanej w innowacje, pojawia się trudne wyzwanie, gdy pracownicy wyrażają obawy dotyczące postrzeganego preferencyjnego traktowania w miejscu pracy. Kwestia zyskuje na znaczeniu, gdy pracownik, któremu przyznano dodatkowe udogodnienia ze względu na przestrzeganie religii, wywołuje irytację wśród kolegów, którzy w odpowiedzi domagają się równego traktowania.

Kierowana przez dyrektor generalną Annę firma radzi sobie z tą delikatną sytuacją, inicjując otwarty dialog, przeprowadzając przeglądy zasad i uruchamiając kompleksowe programy różnorodności i inkluzywności, których celem jest tworzenie miejsca pracy, w którym każdy członek zespołu czuje się ceniony.

Kompetencje zdobyte przez uczestników po przerobieniu materiału ze studium przypadku:

- **Umiejętności komunikacyjne:** Zaangażowanie się w studium przypadku wymaga od uczestników wyrażenia swoich przemyśleń na temat skuteczności strategii stosowanych przez Quantum Tech Solutions, doskonalących ich umiejętności komunikacyjne.
- **Rozwiązywanie konfliktów:** Uczestnicy mogą uzyskać wgląd w strategię rozwiązywania konfliktów w miejscu pracy, rozumiejąc, w jaki sposób skuteczna komunikacja, otwarty dialog i proaktywne środki mogą rozwiązać obawy pracowników i wspierać pozytywne środowisko pracy.
- **Zarządzanie zmianami:** Uczestnicy pogłębią wiedzę na temat zarządzania zmianami, obserwując, jak Quantum Tech Solutions dostosowuje swoje strategie, aby rozwiązać problemy w miejscu pracy i wspierać kulturę włączania. Przedstawią własne poglądy na temat tego, co firma może zrobić, aby wprowadzić znaczące zmiany w firmie.
- **Komunikacja międzykulturowa:** Uczestnicy mogą udoskonalić swoje umiejętności komunikacji międzykulturowej, rozumiejąc, jak skuteczna komunikacja odgrywa kluczową rolę w rozwiązywaniu problemów związanych z różnorodnością i włączeniem.

Zastrzeżenie: Cała historia jest fikcyjna i stworzona w oparciu o cele studium przypadku. Wszystkie imiona, postacie, firmy, lokalizacje, wydarzenia i zdarzenia są efektem wyobraźni autora. Wszelkie podobieństwo do prawdziwych ludzi, żywych lub zmarłych, lub do rzeczywistych rzeczy jest całkowicie przypadkowe.

FIRMA

Quantum Tech Solutions specjalizuje się w przesuwaniu granic innowacji w branży IT. Ich strategia biznesowa opiera się na wykorzystaniu najnowocześniejszych technologii w celu dostarczania klientom unikalnych rozwiązań. Koncentrując się na doskonałości, zrównoważonym rozwoju i zaangażowaniu społeczności, Quantum Tech Solutions ma na celu nie tylko zaspokajanie, ale przekraczanie zmieniających się potrzeb klientów w erze cyfrowej.

Anna Smith, dyrektor generalna, kieruje wizją i strategią firmy, zapewniając zgodność z trendami branżowymi i wymaganiami klientów. Michael Brown pełni funkcję dyrektora ds. technologii (CTO), kierując technologicznym kierunkiem działań i innowacji w firmie.

Zespół zarządzający pod przewodnictwem Anny nadzoruje kilka działów, w tym operacje, zasoby ludzkie, marketing i zarządzanie projektami. Dział Zasobów Ludzkich odgrywa kluczową rolę w rekrutacji najlepszych talentów, budowaniu pozytywnej kultury pracy i promowaniu rozwoju zawodowego.

Dział Rozwoju i Innowacji kierowany przez Michała koncentruje się na pozostawaniu w czołówce postępu technologicznego, odkrywaniu nowych rozwiązań i ulepszaniu istniejących produktów z korzyścią dla swoich klientów.

Firma istnieje dopiero od dwóch lat, ale już się rozrosła i prężnie się rozwija. W ciągu ostatnich 6 miesięcy zatrudnionych zostało 15 dodatkowych pracowników.

MISJA

Misją Quantum Tech Solutions jest być na czele innowacji technologicznych i dostarczanie rewolucyjnych rozwiązań IT, które umożliwiają klientom rozwój w cyfrowym świecie. Quantum Tech Solutions angażuje się w tworzenie miejsca pracy, które rozwija kreatywność, ceni różnorodność i uwzględnia zrównoważony rozwój, jednocześnie budując trwałe relacje z klientami i przyczyniając się do poprawy globalnej społeczności IT.

CELE

- 1. Innowacyjne rozwiązania:** Quantum Tech Solutions ma na celu opracowywanie i dostarczanie najnowocześniejszych rozwiązań IT, które przewidują i odpowiadają na zmieniające się potrzeby klientów.
- 2. Rozwój talentów:** Celem firmy jest przyciąganie i zatrzymywanie najlepszych talentów poprzez oferowanie sprzyjającego i włączającego środowiska pracy, promowanie ciągłego uczenia się i zapewnianie możliwości rozwoju kariery.
- 3. Zadowolenie klienta:** Quantum Tech Solutions ma na celu zapewnienie satysfakcji klienta poprzez niezrównaną obsługę klienta, efektywne zarządzanie projektami i dostarczanie wysokiej jakości rozwiązań.
- 4. Zrównoważony rozwój i odpowiedzialność:** Celem firmy jest włączenie zrównoważonych praktyk do działań, produktów i usług, stawiając na pierwszym miejscu odpowiedzialność za środowisko i etyczne postępowanie w biznesie.

Dzięki tym ramom strategicznym Quantum Tech Solutions pragnie nie tylko poruszać się po dynamicznym krajobrazie branży IT, ale także kształtować jej trajektorię, wspierając innowacje, zrównoważony rozwój i pozytywny wpływ na społeczność.

HISTORIA

Pewnego popołudnia niektórzy pracownicy wyrazili wrażenie, że niektórym członkom personelu należącym do kultur mniejszościowych przyznaje się szczególne traktowanie, co może zagrozić harmonijnemu środowisku pracy, które firma stara się utrzymać.

Problematyka nabiera szczególnego znaczenia, gdy pracownik, obchodzący święto religijne, ma kilka razy dziennie zapewniony czas i dostęp do wyznaczonego pomieszczenia na modlitwę. Choć intencja dostosowania się do praktyk religijnych opiera się na szacunku i włączeniu, grupa pracowników, nieobchodząca tego samego święta, podnosi głos z niezadowolaniem. Zwracają się do kierownictwa firmy z żądaniami równego traktowania, domagając się dodatkowych przerw, mimo że nie uczestniczą w takich samych praktykach religijnych jak drugi pracownik.

Ta sytuacja stanowi delikatne wyzwanie dla Anny. Konieczność zrównoważenia zaangażowania firmy na rzecz różnorodności i włączenia społecznego z troską tych, którzy czują się pokrzywdzeni, wymaga przemyślanego i strategicznego podejścia.

Anna, uznając złożoność sytuacji, podejmuje otwarty dialog z pracownikami. Planuje spotkanie, podczas którego pracownicy są zachęceni do otwartego wyrażania swoich myśli i obaw. Zapewnia to platformę do konstruktywnej rozmowy i pozwala zespołowi kierowniczemu uzyskać głębszy wgląd w różnorodne perspektywy w firmie.

Zespół pracuje także nad komunikowaniem znaczenia różnorodności i zaangażowania firmy w promowanie inkluzywności. Podkreślają, że dostosowania do praktyk religijnych opierają się na szacunku dla indywidualnych przekonań i mają na celu stworzenie miejsca pracy, w którym każdy czuje się ceniony i rozumiany.

Ponieważ Anna jest zajęta obsługą nowych klientów, poprosiła Michała, aby doradzał działowi HR w jej imieniu. Michał nie jest jednak pewien, co doradzić działowi HR. Tak naprawdę nie rozumie sytuacji i skontaktował się z Tobą, przyjacielem, który tworzy politykę różnorodności i inkluzywności dla MŚP.

ZADANIA

- 1 Zidentyfikuj założenia i uprzedzenia występujące w powyższym scenariuszu. Dlaczego są problematyczne?
- 2 Jaki byłby Twój sposób działania, jeśli chodzi o wyjaśnienie pracownikom, że równe traktowanie w tym scenariuszu nie jest właściwe? Dlaczego uważasz, że będzie to odpowiednie rozwiązanie?
- 3 Jaki wpływ na pracownika mającego dostęp do czasu na modlitwę może mieć prośba współpracowników?
- 4 Napisz własne pomysły, którymi podzieliłbyś się z Michałem. Podziel się swoimi pomysłami i omów je z rówieśnikami.

STUDIUM PRZYPADKU 3

ZAŁOŻENIA

WSTĘP

W dynamicznym środowisku Lumina Marketing młoda i utalentowana stażystka identyfikująca się jako osoba o ciemnym kolorze skóry, znalazła się w centrum niekomfortowej sytuacji podczas spotkania biznesowego. Stażystka, której powierzono wiodącą rolę w nowym projekcie, spotykała się z zapytaniami przedstawicieli biznesu o swoje zdolności przywódcze, połączonymi z nieuzasadnionymi pytaniami o miejsce urodzenia i niby komplementem na temat jej znajomości języka.

Zaniepokojona incydentem stażystka zwróciła się do kierownictwa Luminy, wyrażając swoje zdenerwowanie i prosząc o wskazówki dotyczące odpowiedniego kierunku działania. Ten scenariusz rzuca światło na potencjalne uprzedzenia w miejscu pracy, skłaniając firmę Lumina Marketing Solutions do zareagowania empatią, strategiczną interwencją i ponownym zaangażowaniem w tworzenie prawdziwie włączającego środowiska dla wszystkich członków zespołu.

Kompetencje zdobyte przez uczestników po przerobieniu materiału ze studium przypadku:

- **Spółeczna odpowiedzialność biznesu (CSR):** Uczestnicy mogą ocenić praktykę CSR firmy Lumina, rozumiejąc, w jaki sposób firma reaguje na zdarzenia mające wpływ na dobro pracowników i jak jest to zgodne z szerszymi oczekiwaniami społecznymi dotyczącymi odpowiedzialnego postępowania w biznesie.
- **Rozwój zawodowy:** Scenariusz bada potrzebę ciągłego rozwoju zawodowego, przy czym Lumina Marketing prawdopodobnie wdroży programy szkoleniowe w celu zwiększenia świadomości wrażliwości kulturowej i nieświadomych uprzedzeń.
- **Empatia i inteligencja emocjonalna:** Scenariusz skłania uczestników do wczucia się w doświadczenia stażysty i rozważenia emocjonalnego wpływu mikroagresji. Zwiększa to ich inteligencję emocjonalną, kluczową umiejętność w zarządzaniu zespołem.

Zastrzeżenie: Cała historia jest fikcyjna i stworzona w oparciu o cele studium przypadku. Wszystkie imiona, postacie, firmy, lokalizacje, wydarzenia i zdarzenia są efektem wyobraźni autora. Wszelkie podobieństwo do prawdziwych ludzi, żywych lub zmarłych, lub do rzeczywistych rzeczy jest całkowicie przypadkowe.

FIRMA

Lumina Marketing z siedzibą w Limerick, Irlandii stosuje dynamiczną strategię biznesową skupioną na wykorzystaniu kreatywności, wiedzy opartej na danych i najnowocześniejszych technologiach, aby zapewnić klientom czołową pozycję w konkurencyjnym krajobrazie marketingowym. Firma rozwija się w oparciu o współpracę i innowacyjne środowisko pracy, priorytetowe traktowanie uczenia się przez całe życie (lifelong learning) i uwzględnianie różnorodności perspektyw w celu dostarczania kreatywnych rozwiązań marketingowych.

Jessica Pack, założycielka i dyrektor generalna, wyznacza wizję firmy i kierunek strategiczny, wnosząc bogate doświadczenie w marketingu i pasję do innowacji. Alex Murphy, dyrektor kreatywny (CCO), koncentruje się na kreatywnej wizji, dbając o to, aby kampanie marketingowe były nie tylko skuteczne, ale także urzekające wizualnie i angażujące.

Lumina składa się z wyspecjalizowanych zespołów zajmujących się marketingiem cyfrowym, tworzeniem treści, zarządzaniem mediami społecznościowymi i analityką, z których każdy jest prowadzony zarówno przez doświadczonych, jak i nowych specjalistów, wierzących, że doświadczenie to nie wszystko.

Firma istnieje już od pięciu lat. Przed pandemią Covid-19 była to mała, czterozespołowa firma, po zdalnej przeprowadzce nadal powiększała swój zespół. Obecnie po powrocie do pracy biurowej na pełen etat łączna liczba pracowników wynosi 12, w tym 2 stażystów.

MISJA

Misją Lumina Marketing jest oświetlanie marek i pomaganie im zabłysnąć w złożonym i rozwijającym się krajobrazie marketingowym. Ich celem jest tworzenie innowacyjnych i zrównoważonych strategii marketingowych, które nie tylko spełniają, ale przekraczają oczekiwania klientów. Zaangażowanie w doskonałość, kreatywność i kulturę uczenia się przez całe życie pozycjonuje Lumina jako wiodącą firmę w irlandzkiej społeczności marketingowej.

Zrównoważony rozwój jest integralną częścią misji. Lumina angażuje się w pionierskie, ekologiczne i ekologiczne praktyki marketingowe, zapewniając, że strategie nie tylko podnoszą prestiż marek, ale także pozytywnie przyczyniają się do środowiska, wspierając przyszłość, w której marketing i zrównoważony rozwój są połączone.



Współfinansowane przez
Unię Europejską



GREEN
INDUSTRY
FOUNDATION



EURECYS



WSTIE



DIALOG
of Transformation

CELE LUMINY

1. **Doskonałość marketingowa:** Wykorzystając analizę danych i kreatywną pomysłowość, aby dostarczać strategiczne rozwiązania marketingowe, które spełniają cele klientów i maksymalizują wpływ i zwrot z inwestycji.
2. **Podejście zorientowane na klienta:** Stawianie potrzeb klientów na pierwszym miejscu, przyjmując strategię skoncentrowaną na kliencie, zachęcając do otwartej komunikacji i tworząc trwałe sojusze oparte na współpracy i zaufaniu.
3. **Innowacyjność i kreatywność:** Wspierając innowacyjną i kreatywną kulturę w zespole, bądź na bieżąco z bieżącymi wydarzeniami marketingowymi i oferuj klientom najnowocześniejsze podejścia, które pomogą im wyróżnić się w swoich dziedzinach.
4. **Zarządzanie środowiskiem:** Uwzględnianie świadomych społecznie i zrównoważonych praktyk w planach marketingowych. Celem jest minimalizacja wpływu na środowisko, utrzymanie wysokich standardów moralnych i etycznych oraz wspieranie konstruktywnego wpływu na środowisko i społeczeństwo zgodnie z zasadami odpowiedzialności za środowisko, społeczeństwo i zarządzanie (ESG).

Celem Lumina Marketing Solutions jest bycie latarnią kreatywności i innowacji w mieście Limerick.

HISTORIA

Młodej stażystce, zaledwie 23-letniej i bliskiej ukończenia studiów magisterskich, powierzono wiodącą rolę w małym projekcie biznesowym. Jednak podczas kluczowego spotkania z przedstawicielami biznesu stażystka, która identyfikuje się jako osoba o innym kolorze skóry, znalazła się w centrum niekomfortowej sytuacji. Przedstawiciele, pozornie zaskoczeni, kwestionowali rolę stażystki jako lidera projektu, pytali o miejsce jej urodzenia, zwracali uwagę na jej akcent czy poprawne wysławianie się.

Po spotkaniu stażystka podeszła do Alexa, wyrażając swój niepokój w związku ze spotkaniem i prosząc o wskazówki, jak sobie poradzić z tym, co się wydarzyło. Sytuacja budzi obawy dotyczące potencjalnych uprzedzeń i mikroagresji, które mogły wystąpić, co skłoniło zespół kierowniczy Luminy do przemyślanej i strategicznej reakcji.

Alex zdaje sobie sprawę z powagi zdarzenia i natychmiast umawia się na prywatne spotkanie ze stażystką, aby omówić jej uczucia i punkt widzenia. Firma nie posiada działu HR, gdyż to Jessica tworzy politykę i zajmuje się wszelkimi kwestiami. Alex prosi Jessicę o wszczęcie dochodzenia w sprawie incydentu, zapewniając dokładne zrozumienie tego, co się wydarzyło.

Alex postanawia zapewnić stażystce dodatkowe wsparcie, oferując zasoby umożliwiające radzenie sobie ze stresem i promowanie zdrowego środowiska pracy. Jessica wzmacnia także zaangażowanie firmy na rzecz różnorodności i włączenia społecznego, kładąc nacisk na politykę zerowej tolerancji dla wszelkich form dyskryminacji. Scenariusz ten staje się katalizatorem do wzmocnienia działań firmy na rzecz tworzenia inkluzywnego miejsca pracy, wzmacniającego zaangażowanie na rzecz różnorodności, równości i szacunku dla wszystkich pracowników.

Przedstawiciele biznesu nie wydają się jednak żałować swoich komentarzy, twierdząc, że nie widzą problemu. Jessica nie jest pewna, jak zareagować, ponieważ nigdy wcześniej nie wydarzyło się nic podobnego.

ZADANIA

- 1 Zidentyfikuj założenia i uprzedzenia występujące w powyższym scenariuszu. Dlaczego są problematyczne?
- 2 Co sądzisz o reakcji Alexa? Czy jego decyzje były pomocne?
- 3 Jaki byłby Twój sposób działania w stosunku do przedstawicieli biznesu?
- 4 Co zaproponujesz Jessice? Dlaczego uważasz, że będzie to odpowiednie rozwiązanie? Podziel się swoimi pomysłami i omów je z uczestnikami.

STUDIUM PRZYPADKU 4

PROGRAM TRENINGOWY

WSTĘP

SkillCraft Technology zdaje sobie sprawę z kluczowej potrzeby podnoszenia umiejętności swoich pracowników, aby zachować konkurencyjność w rosnącym krajobrazie technologicznym. W ramach inicjatywy strategicznej firma dąży do wdrożenia kompleksowego programu szkoleniowego, którego celem jest rozpoznanie i doskonalenie zarówno umiejętności miękkich, jak i twardych, aby wzmocnić pozycję pracowników w zakresie przyszłych wyzwań i możliwości.

Jednakże zaangażowanie pracowników w nowy program było trudne. Matilda Craft, dyrektor generalna, ma trudności z zachęceniem zespołu do uczestnictwa. Jak skutecznie przekazać korzyści płynące z umiejętności miękkich i twardych?

Kompetencje zdobyte przez uczestników po przerobieniu materiału ze studium przypadku:

- **Zarządzanie zmianami:** Uczestnicy mogą poznać zasady zarządzania zmianami, ponieważ SkillCraft Technology dostosowuje się do pojawiających się trendów branżowych i wdraża programy szkoleniowe.
- **Rozwój zawodowy:** Studium przypadku podkreśla potrzebę ciągłego rozwoju zawodowego, przy czym SkillsCraft Technology wdraża szkolenia mające na celu zwiększenie świadomości miękkich i twardych umiejętności zespołu.
- **Kultura uczenia się przez całe życie:** Uczestnicy mogą zrozumieć znaczenie wspierania kultury ciągłego uczenia się w swojej organizacji, zachęcając ich do przejęcia odpowiedzialności za swój rozwój zawodowy.

Zastrzeżenie: Cała historia jest fikcyjna i stworzona w oparciu o cele studium przypadku. Wszystkie imiona, postacie, firmy, lokalizacje, wydarzenia i zdarzenia są efektem wyobraźni autora. Wszelkie podobieństwo do prawdziwych ludzi, żywych lub zmarłych, lub do rzeczywistych rzeczy jest całkowicie przypadkowe.

FIRMA

Firma SkillCraft Technology została założona w 2013 roku przez Matildę Craft. Pracowała z tym samym zespołem pięciu osób, które poznała na Uniwersytecie w Dublinie. Wszystkie razem studiowały. Od chwili założenia firmy nie dołączył do niej żaden nowy pracownik.

Oprócz Matyldy firma posiada lidera technologii i innowacji, który koncentruje się na wyprzedzaniu trendów technologicznych, prowadzeniu badań i wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań. Ponadto lider operacji i zarządzania projektami, który zarządza przepływem prac, harmonogramami projektów i zapewnia bezproblemową realizację wyników klientów. Wreszcie dwóch programistów zajmujących się różnymi językami programowania i jeden analityk danych.

SkillCraft Technology zobowiązała się do wspierania innowacji dla swoich klientów poprzez rozwój talentów. Wspecjalizowani pracownicy starają się realizować cele firmy, jakim jest dostarczanie wysokiej jakości rozwiązań technologicznych, stawiając na pierwszym miejscu ciągły rozwój i dobre samopoczucie.

MISJA

Misją SkillCraft Technology jest pionierska doskonałość w doradztwie technologicznym. Kierują się silnymi relacjami z klientami w dostarczaniu najnowocześniejszych rozwiązań, które pozwalają im utrzymać przewagę konkurencyjną na rynku. Zaangażowanie firmy w innowacje idzie w parze ze znaczeniem tworzenia kultury ceniącej integrację i ciągłe uczenie się.

SkillCraft Technology stara się kultywować środowisko, w którym każdy członek zespołu jest zainspirowany do przekraczania granic, podejmowania wyzwań i wspierania kreatywności. Zbiorowa wiedza każdego specjalisty i przyszłościowe myślenie mogą wywrzeć prawdziwy wpływ na branżę technologiczną w Irlandii i poza nią.



Współfinansowane przez
Unię Europejską



GREEN
INDUSTRY
FOUNDATION



EURECYS



DIALOG
of Transformation

CELE

- 1. Biegłość techniczna:** Pomoc pracownikom w byciu na bieżąco z rozwojem branży, zapewniając im aktualne umiejętności techniczne i wiedzę związaną z obszarami zainteresowania firmy.
- 2. Rozwój przywództwa:** Poprawa zdolności pracowników do przewodzenia zespołom i zarządzania nimi, rozwijaj ich cechy przywódcze, oferując im szkolenia w zakresie skutecznej komunikacji, podejmowania decyzji i rozwiązywania konfliktów.
- 3. Nastawienie na innowacje:** Rozwijanie innowacyjnego nastawienia poprzez nauczanie technik rozwiązywania problemów, kreatywnego myślenia i elastyczności w celu pokonywania przeszkód i dostrzegania nowych możliwości.
- 4. Uczenie się przez całe życie:** Zapewnianie dostępu do różnorodnych zasobów edukacyjnych, kursów szkoleniowych i programów mentorskich, możesz zapewnić im ciągłe możliwości rozwoju zawodowego i osobistego.

SkillsCraft Technology traktuje uczenie się przez całe życie (lifelong learning) nie tylko jako cel strategiczny, ale także jako świadectwo przekonania, że trwały sukces opiera się na ciągłym dążeniu do wiedzy i rozwijaniu siły roboczej, która opiera się na ciekawości, innowacjach i zdolnościach adaptacyjnych.

HISTORIA

Założona dziesięć lat temu firma SkillCraft Technology szybko się rozwinęła i obecnie znajduje się w czołówce dostawców rozwiązań technologicznych, głównie dla irlandzkich, ale także europejskich przedsiębiorstw. Jednakże Matylda zidentyfikowała potencjalną lukę w umiejętnościach siły roboczej, obejmującą nie tylko biegłość techniczną, ale także zdolności interpersonalne i przywódcze. Matylda przyznaje, że holistyczne podejście do rozwoju pracowników jest niezbędne dla trwałego sukcesu.

Budowanie silniejszego przywództwa, pracy zespołowej i umiejętności komunikacyjnych jest niezbędne do stworzenia wspierającego i skutecznego środowiska pracy, ponieważ współpraca staje się coraz ważniejsza w złożonych projektach technologicznych. Aby wspierać kulturę innowacji i zdolności adaptacyjnych, firma SkillCraft Technology będzie musiała wdrożyć programy szkoleniowe, które będą sprzyjać adaptacyjnemu podejściu i kreatywnym technikom rozwiązywania problemów.

Dlatego Matylda pragnie objąć wszystkich pracowników programem szkoleń z zakresu umiejętności miękkich i twardych.

Nie wszyscy pracownicy są zadowoleni, bo uważają, że są już kompetentni, bo wszyscy mają tytuły magistra. Uczestniczą w innych szkoleniach, takich jak rozwiązywanie konfliktów lub różnorodność i włączenie, i czują, że nowy program umiejętności miękkich i twardych nie będzie dla nich przydatny.

Matylda odbyła już dwa spotkania z zespołem, ale zespół jest niechętny i nie popiera idei przyszłych szkoleń. Nie wiedząc, jak zmotywować swój zespół, wierząc że to szkolenie przyniesie wiele korzyści.

ZADANIA

- 1 Czym są umiejętności miękkie i twarde? Jakie mogą być w odniesieniu do każdego z członków zespołu w SkillsCraft? Czym się różnią?
- 2 Jakie są potencjalne korzyści z rozwijania kompetencji miękkich i twardych, którymi Matylda może się podzielić z zespołem, aby ich zachęcić?
- 3 W jaki sposób szkolenie pasowałoby do misji i celów firmy?
- 4 Co zaproponujesz Matyldzie? Podziel się swoimi pomysłami i omów je z uczestnikami.