

خلاصه:

به موزه علم مشاوره دهید که چگونه سرویس‌دهی مناسبی با راهنماهای دائمی و رزرو خود انجام دهد.
توجه:

تغییر برنامه چرخش ۱۰ روزه به ۷ روزه دارای مزایایی است اما عواقبی را نیز به دلیل قراردادهای راهنماهای دائمی به همراه دارد.

مقدمه

موزه علم ملی با استفاده از اعتبارات اتحادیه اروپا، وزارت آموزش و علم و فعالیت‌های اقتصادی، و صنعت هلند راه‌اندازی شد. هدف از تاسیس آن این بود که علم و تکنولوژی را به مردم نزدیک‌تر نماید. هدف دوم آن نیز این بود که دانش‌آموزان بیش‌تری را به مطالعات فنی-حرفه‌ای علاقمند نماید.

هر هفته موزه علم میزبان گروه‌های دانش‌آموزی است. هر گروه یک راهنما نیاز دارد که گروه را در طول یک روز همراهی کند. به همین منظور موزه ۸ راهنمای تمام‌وقت دارد. همچنین ۱۵ راهنمای پاره‌وقت نیز وجود دارند که در روزهای شلوغ به خدمت گرفته می‌شوند. در مواقع ضروری که تعداد راهنماها خیلی کم باشند، اعضای علمی وارد عمل می‌شوند. هم‌اکنون اگر دو روز قبل از ورود دانش‌آموزان خبر داده شود، راهنما حتما حضور خواهد داشت.

هم‌اکنون راهنماهای تمام‌وقت بر اساس برنامه مشخصی مشغول کار هستند. آن‌ها ۷ روز متوالی کار می‌کنند و سپس ۳ روز استراحت می‌کنند. البته آن‌ها بر اساس برنامه‌های دیگری نیز می‌توانند به کار گرفته شوند اما می‌تواند منجر به افزایش هزینه شود. اخیراً شرایطی که در آن بیش از نیمی از راهنماها، اعضای پاره‌وقت (رزرو) هستند بیش‌تر رخ می‌دهد. از آن‌جا که استفاده از اعضای پاره‌وقت گران‌تر از اعضای تمام‌وقت است، آن‌ها تصمیم گرفته‌اند اعضای تمام‌وقت خود را افزایش دهند.

اطلاعات بیش‌تر

در طول ۸ هفته گذشته، آن‌ها به دقت اطلاعات دانش‌آموزان بازدیدکننده را ثبت کرده‌اند.

هفته	شنبه	یک‌شنبه	دوشنبه	سه‌شنبه	چهارشنبه	پنج‌شنبه	جمعه
۱	۹	۵	۶	۹	۱۲	۱۱	۱۲
۲	۸	۸	۷	۷	۱۳	۱۰	۱۳
۳	۷	۷	۹	۱۰	۱۴	۱۱	۱۵
۴	۱۰	۱۱	۵	۸	۱۱	۹	۱۷
۵	۸	۴	۴	۹	۱۵	۱۰	۱۰
۶	۱۱	۸	۷	۶	۱۴	۷	۱۵
۷	۹	۷	۸	۱۱	۱۶	۱۲	۹
۸	۵	۹	۷	۸	۱۳	۹	۱۴

آن‌ها در این مدت ثبت کرده‌اند که به چند راهنمای رزرو زنگ زده‌اند، با چه تعدادی توانسته‌اند صحبت کنند و سرانجام چه تعدادی توانسته‌اند برای کار حاضر شوند.

زنگ زده‌اند	در دسترس بوده	توانسته بیاید.
۴۲۶	۳۱۵	۲۲۶

اگر یک فرد رزرو به تلفن پاسخ نداده، آن‌ها به نفر بعدی زنگ زده‌اند؛ بنابراین معلوم نیست زنگ دوم موفقیت‌آمیز بوده است یا نه. همچنین مشخص نیست کدام فرد رزرو، بیش از بقیه توانسته است بیاید.

(بنابراین، با افراد رزرو در یک سیکل چرخشی تماس برقرار می‌شود، مثلاً اگر امروز، نفر رزرو ۵، آخرین فردی بود که با او تماس گرفته شد، فردا، ابتدا با نفر شماره ۶ تماس گرفته می‌شود.

حقوق افراد نیز متفاوت است. یک راهنمای تمام‌وقت حدود ۵۰ هزار واحد پول هلند حقوق و مزایا می‌گیرد. یک فرد رزرو برای هر روز کار ۳۰۰ واحد می‌گیرد. اعضای علمی حدود ۸۰ هزار واحد برای یک سال دریافت می‌کنند.

تمرین:

موزه از شرایط فعلی راضی نیست و مشاوره‌ی اختیار کرده است تا روش اقتصادی مناسب‌تری برای برخورد با راهنماها ارائه کند. جدای از

غیبت به خاطر بیماری و تعطیلات، غیبت غیر موجه کم و حدود ۴ درصد بوده است. تعطیلات نیز نقش جدی ندارد زیرا مدارس نیز در آن زمان تعطیل است.

ابتدا قرار شد یک برنامه کاری با بازده بالاتر بررسی شود. سپس آن‌ها تصمیم خواهند گرفت که افزایش نیروهای دائمی به صرفه است یا خیر. شما بایستی این کار مشاوره را انجام دهید. دقت کنید که اطلاعات داده شده بسیار خلاصه است و پیشنهاد شما نمی‌تواند بهینه باشد اما باید شامل یک پیشنهاد برای ارتقای وضعیت فعلی باشد. اگر احساس می‌کنید این اطلاعات کافی نیست یا قابل اعتماد نیست، شما باید در پیشنهاد خود، ذکر کنید چه اطلاعات دیگری مورد نیاز است تا بتواند کیفیت کار را ارتقاء دهد.