

# DIPLOMOVÝ SEMINÁŘ

## MKH\_DIS1

**ALINA DAVIDENKO, UČO 381688**

**Studium:** Studium ESF N-EKM PEM kombin. [sem 3]

**Vedoucí diplomové práce:** doc. PhDr. Božena Šmajsová Buchtová, CSc.

# TÉMA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Oficiální zadání diplomové práce:

**"Analýza vzdělávacího systému v podniku"**



# ZVOLENÝ PODNIK PRO PRAKTICKOU ČÁST DP

## Motorola Solutions CZ s.r.o.

**Sídlo:** Brno, Kolejní 1, PSČ 612 00

**Identifikační číslo:** 267 80 259

**Datum zápisu:** 7. května 2003

### **Předmět podnikání:**

- pronájem nemovitostí, bytů a nebytových prostor bez poskytování jiných než základních služeb zajišťujících řádný provoz nemovitostí, bytů a nebytových prostor
- výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení

**Základní kapitál:** 200 000,- Kč



**MOTOROLA**  
SOLUTIONS

# CÍLOVÉ ODDĚLENÍ V RÁMCI SPOLEČNOSTI

**Customer Interaction Centre (CIC)** - oddělení zákaznické podpory, poskytující netechnickou podporu zákazníkům.

Netechnická podpora spočívá v telefonické a emailové komunikaci týkající se dotazů spojených s funkcí opravárenského centra, platbami za opravy, záručními opravami, logistikou a správou internetového portálu na zpracování elektronických objednávek oprav.

# PŘEDMĚT ZKOUMÁNÍ

Předmětem zkoumání v rámci diplomové práce je **tříměsíční trénink** určený pro nové zaměstnance oddělení zákaznické podpory, jehož účelem je poskytnout zaměstnancům základní informace potřebné pro výkon práce, seznámit s podnikovými procesy a naučit je pracovat s podnikovými systémy.

# VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE

## DP

Na základě rozhovoru s vedoucí oddělení zákaznické podpory, vedoucími jednotlivých týmů a pomoci studování výkonnostních interních auditů vyplynulo, že ***prováděný trénink v jednotlivých oblastech je neefektivní a neodpovídá požadavkům kladeným na zaměstnanci v jejích prací.***

**Cílem** diplomové práce je analyzovat a zhodnotit efektivnost a relevantnost vzdělávacího programu nových zaměstnanců.

**Výstupem** práce bude odhalení silných a slabých stránek ve vzdělávacím programu a zpracování návrhu intervencí pro optimalizaci vzdělávacího systému.



# PROBLÉMOVÉ BODY VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU

Hypotézy:

- Zbytečné teoretizování – zahlcení informacemi
- Špatná provázanost teorie s praxí
- Nízká interaktivita školení
- Struktura školení – nelogická návaznost jednotlivých témat
- Absence studijních materiálů

# KOMPETENČNÍ MODEL PRACOVNÍKŮ ZÁKAZNICKÉ PODPORY

Požadavky na kompetenci nových zaměstnanců po absolvování školení:

- Pochopení podstaty práce zaměstnanců zákaznické podpory
- Porozumění podnikovým procesům
- Znalost aplikací a podnikových systémů (Tesseract, SAP, Merx, Outlook, Compass, Dokumentační portál)
- Schopnost vyhledávání potřebné informace pomocí interních a externích zdrojů a její efektivní využití



# VÝZKUMNÉ METODY

## **Kvantitativní výzkumné metody**

- Reprezentativní dotazníkové šetření

**Cilová skupina:** zaměstnanci oddělení zákaznické podpory vykonávající danou funkci miň než 12 měsíců.

**Forma:** uzavřené, otevřené a škálové otázky; písemně s využitím internetu.

## **Doplňující kvalitativní výzkumné metody**

- Face to face rozhovory s vedoucími jednotlivých týmů
- Desk research - analýza výkonnostních interních auditů



# STRUKTURA DIPLOMOVÉ PRÁCE

## Teoretická část:

- **Studium odborné literatury a souvisejících výzkumů** - úroveň současného vědeckého poznání v dané oblasti

## Praktická část:

- **Deskripce** - představení podniku, definice zkoumaného problému, stanovení podmínek a omezení
- **Empirický výzkum** - příprava, sběr dat, interpretace
- **Analýza** efektivity a relevantnosti vzdělávacího systému na základě získaných teoretických poznatků
- **Syntéza** – zpracování návrhu intervencí pro optimalizaci vzdělávacího systému dle modelu „učící se organizace“
- **Ekonomické zhodnocení** zpracovaného návrhu v porovnání s dosavadním systémem vzdělávání
- Zhodnocení výsledků dle **kompetenčního modelu** pracovníků
- Zhodnocení výzkumného problému, **potvrzení nebo vyvrácení hypotéz**

# LITERÁRNÍ ZDROJE - 1

1. ARMSTRONG, MICHAEL STUART. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. Vyd. 10. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
2. ARNOLD, J. – kol. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.
3. BUCKLEY, ROGER – CAPLE, JIM. *Trénink a školení*. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7.
4. COLLISON, CHRIS – PARCELL, GEOFF. *Knowledge management: praktický management znalostí z prostředí předních světových učících se organizací*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005. ISBN 80-251-0760-4.
5. FOOT, MARGARET - HOOK, CAROLINE. *Personalistika*. Praha: Computer Press, 2002. ISBN 80-7226-515-6.

# LITERÁRNÍ ZDROJE - 2

6. GEORGE T., MILKOVICH –JOHN W., BOUDREAU. *Human resource management*. Vyd. 8. Chicago: Irwin, 1997. ISBN 0-256-19354-1.
7. HRONIK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1457-8.
8. KOUBEK, JOSEF. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Vyd. 3. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-033-3.
9. LLOYD L., BYARS - LESLIE W., RUE. *Human resource management*. Vyd. 2. Homewood: Irwin, 1987. ISBN 0-256-03630-6.
10. STÝBLO, JIŘÍ - URBAN, JAN - VYSOKAJOVÁ, MARGERITA. *Personalistika*. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-148-X.

# LITERÁRNÍ ZDROJE - 3

11. SUSAN E., JACKSON - RANDALL S., SCHULER. *Managing human resources: a partnership perspective*. Vyd. 7. Cincinnati: South-Western, 1999. ISBN 0-324-00415-X.
12. WERTHER B., WILLIAM – KEITH, DAVIS. *Lidský faktor a personální management*. Praha: Victoria Publishing, a.s., 1992. ISBN 80-85605-04-X.