

Skupinový projekt

PSY519 Psycholog v řízení lidských zdrojů

Anna Janů

Adam Klocek

Anna Příkazská

Markéta Homolková



Cíl projektu

- Zákazník: majitel čerpacích stanic
- Zakázka: základní screening pracovní spokojenosti a motivace zaměstnanců, procesu výběrového řízení a způsobu vedení zaměstnanců

Analýza situace ve firmě

- Rozhovor s majitelem stanic
- Rozhovory se 4 zaměstnanci čerpacích stanic
- Prohlídka firmy během provozu, pozorování zaměstnanců při práci

Struktura rozhovorů

Otázky pro majitele:

- 1) Které schopnosti a dovednosti u svých zaměstnanců nejvíce oceňujete?
- 2) Co Vám na Vašich zaměstnancích nejvíce vadí?
- 3) Čím se podle Vás odlišuje dobrý pracovník na dané pozici od špatného?
- 4) Vyžadujete od zaměstnanců rozvoj v nějakých specifických oblastech? Plánujete do budoucna nějak měnit jejich pracovní povinnosti?
- 5) Další otázky ohledně motivace, vzdělávání a stylu vedení zaměstnanců.

Struktura rozhovorů

Otázky pro zaměstnance:

- 1) Jaké činnosti vykonáváte v průběhu běžného pracovního dne?
- 2) Kolik času průměrně strávíte jednotlivými činnostmi?
- 3) Jaké schopnosti a dovednosti při práci nejvíce uplatňujete?
- 4) Jaké jsou Vaše každodenní pracovní povinnosti?
- 5) Setkáváte se v práci s nějakými problémovými či ohrožujícími událostmi? Pokud ano, mohl(a) byste blíže popsat, jak vypadají a jak je řešíte?
- 6) Vnímáte nějaká rizika spojená s prací, kterou vykonáváte?
- 7) Jak hodnotíte vaše pracovní prostředí?
- 8) Používáte během práce nějaké přístroje? Pokud ano, které a jak?

Informace z rozhovorů

- Časově a psychicky velmi náročná práce
 - noční směny, práce o víkendech a svátcích
 - velká variabilita pracovních úkolů (pokladna, doplňování zboží, úklid)
 - řešení konfliktních situací se zákazníky
- Náplň práce: obsluha pokladny, baru a kávovaru, objednávky a doplňování zboží, úklid, propagace firmy
- Rizika a problémové situace: neplaticí zákazníci, netrpěliví a nepříjemní klienti, čerpací stanice v odlehlejší lokalitě snadným terčem pro přepadení
- Klíčové kompetence k výkonu práce jsou především komunikativnost, asertivita a schopnost týmové spolupráce

Spokojenost s prací

- Pozitiva: kontakt s lidmi, variabilní práce, vedení vychází vstříc, příjemné pracovní zázemí
- Negativa: nonstop provoz, který je náročný na domlouvání směn, problematické vybírání dovolené, netransparentnost odměňování, „drbárna“ v kolektivu, pouze negativní zpětná vazba
- Hodnocení ze strany ředitele: nelíbí se mu neloajalita a pomlouvání některých zaměstnanců, nedodržování základních úkonů jako je zdravení zákazníků, neschopnost potlačit špatnou náladu při kontaktu se zákazníkem, nereprezentativní oblékání

Srovnání informací z rozhovorů

ŘEDITEL	ZAMĚSTNANCI
Největší problém - komunikace se zákazníky	Komunikace ok (dostatek školení)
Zaměstnanci si stěžují pouze na výšku platu - Zpětná vazba v dostatečné míře	Plat + dovolená-problém, pouze negativní zpětná vazba, netransparentnost systému odměňování
Pestré motivační programy, zaměstnanci dostávají prémie podle snahy, všichni jsou dostatečně obeznámeni s možnostmi zisku odměn	Neví, za co jsou jim přidělovány prémie, systém odměňování jim nepřijde dostatečně propracovaný a motivující

Projevy klíčových kompetencí

Komunikativnost	Vstřícnost ke všem typům zákazníků
	Aktivní nabízení doplňkového zboží v akci
Asertivita	Konstruktivní řešení konfliktů se zákazníky
	Upozornění zákazníků na nevhodné chování v prostorách benzinky
Týmová spolupráce	Schopnost domluvit se na směnách a dovolených s ostatními pracovníky
	Vzájemná pomoc v průběhu směny, střídání činností
	Reprezentace dobrého jména firmy, dodržování stejnokroje

Celkové hodnocení

- Ze strany zaměstnanců požadavek na zlepšení způsobu zpětné vazby
 - aby byla zaměřena na konkrétního jedince a konkrétní činnosti, které se mu dařily/nedařily, zahrnout také pozitivní zpětnou vazbu
- Dostatečně propracovaná školení zaměstnanců
 - rozvíjení širokého spektra dovedností, praktické uplatnění, přizpůsobené schopnostem zaměstnanců, dostatečná frekvence školení
- Dobrá úroveň výběrového řízení
 - zaměstnanci si udělají reálnou představu o práci.
 - sporná je však silná snaha odradit potenciální zaměstnance - může to mít i negativní dopad?

Řešení - Hodnotící pohovory

- Identifikace rozvojových potřeb zaměstnanců
- Definice konkrétních požadavků vedení
- Větší transparentnost udílení odměn
- Pozitivní i negativní zpětná vazba
- Motivace zaměstnanců
- Vylepšení celkové komunikace

Návrh struktury hodnotícího rozhovoru

- 1) **Otevření pohovoru** = přivítání, uvolnění atmosféry (otázky týkající se nálady, počasí, rodiny), seznámení zaměstnance se strukturou pohovoru
- 2) **(Sebe)hodnocení pracovníka** = jak se cítíte v práci/mezi kolegy? Co vám chybí ve skupině? Co byste potřeboval/a, abyste se cítil/a lépe, spokojenější? Jaký význam má pro vás vaše práce? Vidíte v ní smysl? Co vás na vaší práci nejvíce otravuje, co se vám nejméně líbí? Jak si myslíte, že se vám v práci daří? Co byste potřeboval/a, abyste se v práci cítil/a lépe/pracoval/a lépe?
- 3) **Hodnocení nadřízeného** = silné stránky a rezervy zaměstnance včetně konkrétních příkladů chování
- 4) **Diskuze** = myslíte si, že jste všechny úkoly, které na vás byly kladeny, splnil/a dobře? Které úkoly podle vás jste zvládl/a velmi dobře a jste na ně pyšný/á? Které konkrétní úkoly jste nesplnil/a dobře a proč? Jaká školení jste absolvoval/a? Jak byste hodnotil/a absolvovaná školení - bylo pro vás užitečné a využijete získané znalosti v práci?
- 5) **Ohodnocení kritérií stupni hodnocení** = prostor pro hodnocení naplnění cílů z předchozího sezení, přidělení známek za jednotlivé úkoly (buď zaměstnavatelem, nebo zaměstnancem samotným)
- 6) **Stanovení cílů do dalšího období** = čeho byste chtěl/a dosáhnout během prvního půlroku u nás? Jaké byste si definoval/a cíle? Jak jich chcete dosáhnout a co k tomu potřebujete?
- 7) **Ukončení** = stanovení termínů pro naplnění cílů, podpis záznamového listu, poděkování, rozloučení

Rozdělení úkolů

Markét - sjednocení otázek pro rozhovory, návrh struktury hodnotícího rozhovoru

Adam - vedení rozhovorů ve firmě, analýza sesbíraných dat, popis zjištěné situace

Anče - vedení rozhovorů ve firmě, návrh struktury hodnotícího rozhovoru, komunikace se zákazníkem

Anička - vypracování prezentace, návrh otázek k rozhovorům se zaměstnanci

Komunikace v průběhu projektu

- Sdílení materiálů a informací s využitím Google dokumentu
- Komunikace prostřednictvím skupinové konverzace na Facebooku a Skypu
- Dvakrát osobní setkání

Zpětná vazba

- Z časových důvodů teprve proběhne

Děkujeme za pozornost!