

Zadání projektu

- ▶ Poradenská agentura zadala vašemu týmu následující úkol – musíte vyřešit zakázku, kterou jste obdrželi od renomované společnosti:
- ▶ *Společnost Student Agency, s. r. o. si od vaší agentury objednala návrh řešení své personální situace. Ve firmě vznikla potřeba přijmout a následně dále rozvíjet (vzdělávat) a odměňovat několik zaměstnanců pro nově zřizované pracoviště prodeje letenek v Brně.*
- ▶ *Navrhněte alternativy náboru a výběru pracovníků (externí/interní výběr zaměstnanců, využití agentury/zajištění náboru vlastními zdroji apod.), jejich rozvoj a vzdělávání. Zadavatel má zájem i o zpracování systému hodnocení s vazbou na odměňovací systém.*
- ▶ *Výstup projektu bude předložen jednatelem společnosti, který ji zhodnotí a nejlepší variantu následně použije v praxi.*
- ▶ *Od zadavatele jste obdrželi stručný popis pracovních míst, na jejichž základě vypracujte váš návrh:*

Popis pracovní pozice: prodejce letenek (4 místa)

- ▶ **Nadřízený:** junior manager
- ▶ **Podřízený:** nedefinován
- ▶ **Pozice v hierarchické struktuře zaměstnavatele:** zaměstnanec
- ▶ **Prodejce letenek plní v rámci své působnosti zejména tyto úkoly:**
 - ▶ rezervace letenek, jejich produkce a související úkony - informování klientů, aktualizace a kontrola ceníků apod.)
 - ▶ zpracování on-line rezervací, změny rezervací
 - ▶ rezervace a prodej ubytování
 - ▶ rezervace a prodej pronájmů automobilů
 - ▶ prodej cestovního pojištění
 - ▶ prodej dalších cestovních služeb
 - ▶ poskytování informací o vízových povinnostech
 - ▶ administrativa (práce s firemní databází, zasílání letenek klientům, evidence)
 - ▶ dodržování pravidel firemní politiky a vnitřních pokynů, zdokonalování profesní způsobilosti
- ▶ **Pracovní doba:**
 - ▶ 40 h týdně (ev. přesčasy ve vysoké sezóně – 4, 5, 6,9)

- ▶ Rozsah projektu je 10 normostran textu (tolerance 10%); návrh řešení zakázky by měl obsahovat jednotlivé kroky a činnosti, které by měl zadavatel vykonat pro zdárné vyřešení problematické personální situace.



- ▶ **Hodnotící kritéria:**

- ▶ obsahová stránka nabídky (alternativy řešení úkolu, pozitiva a negativa variant apod.)
- ▶ formální úprava dokumentu
- ▶ použité zdroje (odkazy na primární a sekundární zdroje, citace,...)
- ▶ termín odevzdání práce



- ▶ **Formát zpracování:**

- ▶ MS Word doc
- ▶ úvodní strana (fakulta, studijní obor/y, jména všech členů týmu, datum odevzdání, rok)
- ▶ rozsah: 10 normostran
- ▶ dodržení citační normy ČSN ISO



- ▶ **Hodnocení:** přijato/nepřijato. Včasné odevzdání práce je podmínkou účasti na závěrečném písemném testu.

Jak lehce zvládnout zadaný úkol?

- ▶ Snažte se zjistit, jak daleko jste mu řešení „na míru“.
- ▶ Zvažte finanční a zejména časovou stránku navržených řešení náboru a výběru nových zaměstnanců, jejich následný rozvoj a systém hodnocení.
- ▶ Ujasněte si, na kterou cílovou skupinu obyvatelstva se zaměříte a uvažte, co jim nabídnete.
- ▶ Určete si cíle rozvoje a vzdělávání pro pracovní pozici a zejména potřeby nových zaměstnanců.
- ▶ Navrhněte metody rozvoje a vzdělávání a způsoby evaluace efektivity rozvoje vzdělávání vycházející ze vzdělávacích cílů.
- ▶ Využijte doplňující informace o předchozím zaměstnání a vzdělání nově přijatých zaměstnanců (viz níže).
- ▶ Snažte se dodržet maximální částku, kterou je vedení společnosti ochotno na rozvoj a vzdělávání nově přijatých zaměstnanců vynaložit (zaměřte se na efektivní vyžití!).
- ▶ Zaměřte se na cíle hodnocení, navržená kritéria a metody hodnocení pro danou pozici.
- ▶ Důležitý je i průběh hodnotícího procesu a využití závěrů hodnocení.
- ▶ Pamatujte, že efektivní systém hodnocení souvisí s mnoha dalšími podnikovými procesy v oblasti RLZ (odměňování apod.).

Prodejce letenek

- doplňující informace o nově přijatých zaměstnancích

- ▶ Zadavatel na základě vašeho návrhu přijal 4 nové prodejce letenek (2 ženy a 2 muže). Pro všechny jde o první zaměstnání po absolvování střední školy (OA, gymnázium, střední průmyslová škola a střední škola zemědělská). Všichni absolventi mají mírně pokročilou znalost Aj.
- ▶ Zadavatel se snaží dlouhodobě prosazovat politiku co nejvstřícnějšího přístupu k zákazníkům. Na vzdělávání těchto pracovníků je možné vynaložit maximálně 80.000,- Kč.
- ▶ **POZNÁMKA:** Důvodem pro vypracování nového systému hodnocení zaměstnanců je poskytnout zaměstnancům přehledný nástroj, který jim umožní sledovat a vlastní aktivitou ovlivňovat výši své odměny, svůj kariérní růst a tím zaměstnance motivovat k vyšším pracovním výkonům. Pro podnik by měl být navržený hodnotící systém prostředkem poskytujícím informace o výkonech zaměstnanců, nástrojem k poskytování zpětné vazby zaměstnancům, k motivaci zaměstnanců a k vylepšení komunikace mezi podřízenými a nadřízenými.