

Obsah

Úvodní slovo	1
Projekt Focus On Human	3

• 1. WORKSHOP 5

Firemní typologie: „Jsme ostří hoši nebo jedeme na jistotu?“	5
Funkce firemní (organizační) kultury	5
Úrovně kultury	6
Typologie organizací a její důsledky pro personální praxi	7
Vztah mezi typologií firmy a firemní kulturou	9
Kultura personálního řízení a řízení lidských zdrojů	9
Typologie firemní kultury	10
Typologie firemní kultury podle vnitřních determinant	11
Stádia mravního vývoje (L. Kohlberg)	15
Handyho souvislost organizační kultury a struktury	16
Typologie firemní kultury dle vnějších determinant	18
Typologie firemní kultury podle stupně vývoje	19
Faktory firemní kultury	22
Moc	25
Nejistota	26
Sdílení	26
Síla a hloubka firemní kultury	27
Současné trendy v roli manažera	30

2. WORKSHOP 33

Výběr správných zaměstnanců: „Já to tedy беру, šéfe!“	33
Zdroje a síly náboru a výběru	33
Projekt náboru a výběru	34
Assessment Centre	34

Metody náboru (vyhledávání a získávání)	38
• Jak číst životopisy	40
• Jak vést pohovor s uchazečem	40
• Druhy otázek a technika kladení otázek	41
Fáze rozhovoru, výběrového interview	41
• Seznam možných otázek	42
Uspořádání rozhovoru	45
Registrace odpovědí a průběhu rozhovoru	46
• Obvyklé chyby při výběrovém interview	46
Vyhodnocení rozhovoru	46
• Vytvoření tlaku	47
Metody skupinové práce	48
• Základní pozorovací schéma	48
Individuální situace	49
Dyadické situace	49
Psychodiagnostické metody	49
Vyhodnocení referencí	50
• Varovné dojmy při výběrovém řízení	51

3. WORKSHOP

53

Testování prodejních kompetencí	53
Role prodejce	53
Trojrole prodejce, obchodníka	53
Modely prodejních způsobilostí	55
Metody diagnostiky prodejních kompetencí	56
Vybrané individuální modelové situace	56
Prodej netradičního produktu	58
• Prodej po telefonu	59
• Získání informací po telefonu	61
Seller test a jiné podobné testy	62
Zákaznické reference	62
Jak testovat obchodníky?	62

Ukázka z vyhodnocení Seller testu	64
Vyhodnocení jednotlivých subtestů	65

4. WORKSHOP 69

Zákaznická orientace: „Náš zákazník, náš zaměstnavatel.“	69
Znaky zákaznické orientace	70
Bariéry v komunikaci	71
Stížnosti jsou hotový poklad	72
Naslouchání	73

5. WORKSHOP 77

Budování loajality: „Mají naši zaměstnanci rádi naši firmu?“	77
Osobnost a role	77
Commitment	79
Oddělování osobnosti a role a jejich zastřešení	82

6. WORKSHOP 83

Řízení výkonnosti: „Tajemství šampiónů“.	83
Řízení výkonnosti vs. Hodnocení pracovního výkonu	83
Kontext systému hodnocení	84
Cíle hodnocení pracovníků	85
Metody hodnocení („jak a čím“)	87
Metoda párového srovnávání	90
Vytvoření souboru metod	95
Zavádění systému hodnocení	96

7. WORKSHOP 99

Knowledge management: „Znalostní firma“	99
HRM a knowledge management	100
Uplatňované strategie	102
Metody v knowledge managementu	104
Případová studie	105

Tři otázky na experta	106
Neúspěch kvartálu	106
Scénáře budoucnosti	106
Ohlasy účastníků	109
Program Focus on Human 2007/2008	109
Focus On Human a Gopas	110
Focus on human. Zaostřeno na člověka.	111
CITYPLAN - Projekt nástupnictví	112
FOH	115
Jak zvládneme tisícihlavou saň	116
Zaostřeno na lidi	121
Seznam literatury	123