

MŮŽETE VÍC. Vy, vaši lidé, vaše společnost.

 **TÉMA** **Vzdělávání není jen kurz**

Mnohé statistiky potvrzují, že společnosti plánují vydávat na vzdělávání svých lidí stále méně peněz. Slova jako krize a nedostatek zdrojů jsou na pořadu dne. Na druhou stranu však platí, že vzdělávání a rozvoj zaměstnanců se promítá do kvalitnější péče o zákazníka, což přináší nemalou konkurenční výhodu. Jestli tomu tak je a jak takovou konkurenční výhodu získat, na to jsme se zeptali HR manažerky společnosti ISS Facility Services **Ing. Dobroslavy Šídové**. Společnost ISS byla založena v dánské Kodani v roce 1901 a dnes je nejvýznamnějším světovým dodavatelem v oblasti Facility Services. V České republice je firma ISS přítomna od roku 1996. Dnes pro ISS v České republice pracuje přibližně 4.500 zaměstnanců, kteří ve čtyřech regionálních pobočkách zajišťují služby pro téměř tisíc zákazníků.

**Jak myšlenku konkurenční výhody a její spojitost se vzděláváním a rozvojem lidí vidíte vy?**

U nás v ISS chápeme konkurenční výhodu v péči o naše klienty. Konkrétně spočívá v tom, že sledujeme trendy, které pak promítáme do vzdělávacích aktivit. Tak udržujeme znalosti našich lidí na takové výši, kterou si klienti žádají. Dlouhodobě pracujeme s lidmi na klíčových pozicích, které jsou nezbytné pro plynulý chod naší poskytovatelství služeb. Každá zakázka pro klienty je něčím specifická, naši lidé musí být flexibilní a reagovat na každý požadavek vstřícně. Snažíme se ve spolupráci s dánským vedením realizovat vzdělávání tak, abychom přispívali k dlouhodobé strategii naší společnosti, a tou je vedoucí pozice v oblasti Facility Services.

Jak vzdělávání zaměstnanců realizujete v praxi?

Máme téměř pět tisíc pracovníků. Vzdělávat je plošně, nebo reagovat u všech pracovníků na aktuální trendy není při tomto počtu zaměstnanců možné. Vzdělávání zaměřujeme v první řadě na liniové manažery, kteří nám poté pomáhají pracovníky na dělnických pozicích motivovat k samostatnosti a odpovědnosti za perfektní výkon. Jejich prostřednictvím posilujeme i měkké dovednosti na dělnických pozicích. Každý klient očekává jiný servis, proto k vzdělávání liniového managementu přistupujeme podle specifikace zakázek, nároků klienta a především podle zavedených standardů ISS. Další velkou skupinou zaměstnanců, na kterou soustřeďujeme vzdělávací aktivity, jsou zaměstnanci podpůrných oddělení. U těchto zaměstnanců se vzdělávání zaměřuje hlavně na neustálé zvyšování odborných znalostí a dovedností. Samozřejmostí pro všechny naše zaměstnance na všech úrovních jsou školení, která jsou nezbytná pro výkon konkrétní činnosti na základě platné legislativy.

Co pro dobré vzdělávání potřebujete?

Skoro by se chtělo odpovědět, že čas a peníze. Nicméně především jde o ten čas. Díky neustálému vývoji v oblasti používaných technologií a zvyšování účinnosti používaných prostředků se nároky na každého zaměstnance neustále zvyšují. Kromě odborných a povinných školení, která nám zabírají většinu času vyhrazeného pro rozvoj lidí, praxe ukázala, že je zapotřebí rozvíjet i specifické dovednosti. Potřeby a požadavky klientů a velká různorodost námi poskytovaných služeb kladou značné nároky na naše zaměstnance. Reagujeme na realitu okolo nás, a pokud je to možné, snažíme se školit naše pracovníky interně. Externí dodavatele zveme tam, kde potřebujeme rozvíjet specifické znalosti. U externího dodavatele preferujeme praktickou znalost naší činnosti ve všech segmentech, což SANEK splňuje. Díky znalostem a zkušenostem SANEK z oblasti Facility Managementu a velmi vstřícnému přístupu k našim potřebám se rádi opětovně obracíme na SANEK s žádostí o pomoc při zajištění externích, ale také s přípravou interních školení.

Co děláte proto, aby se rozvoj a vzdělávání staly záležitostí celé společnosti?

Vzdělávání jde v ISS napříč celou společností. Liší se podle vzdělávacích potřeb jednotlivých pozic a řídicí úrovně. V oblasti rozvoje znalostí potřebných pro každodenní provoz je to především záležitost liniového managementu. Pro udržení pozice na trhu a splnění nároků ze strany klientů reagujeme ve vzdělávání na požadavky dánské společnosti.

Latinský výrok pro jaro:

Est rerum omnium magister usus.

a aktuální místní požadavky, což znamená, že plánujeme vzdělávání s ohledem na tyto skutečnosti. Jednou z hlavních zásad naší společnosti je, že lidé jsou našim nejcennějším zdrojem, díky kterému může být společnost úspěšná. Tuto zásadu se snaží naplňovat nejen vrcholové vedení společnosti, ale každý vedoucí zaměstnanec. Zázemí a spolehlivost nadnárodní společnosti nám umožňuje rozvíjet a vzdělávat naše zaměstnance na vysoké úrovni. Měřítkem toho, jak se nám to daří, může být i značná poptávka, resp. snaha přetáhnout naše zaměstnance.

 **Komentář Martiny A. Jandové**

Ze všech stran se dozvídáme, že na vzdělávání vlastních lidí není ve firmách dost peněz. Krize doznívá, náklady se zvyšují, rozpočty naopak škrtí. Zároveň se zvyšuje poptávka po dobře připravených lidech, kteří se stanou firmám krokem ke konkurenční výhodě. Stále se hledá v jiných vodách, přetahují se zkušenými pracovníky, přitom vychovávat vlastní lidi, o tom se hodně mluví, že by se mělo dělat, a přesto se v praxi opomíjí. Ne málokdy se setkáváme s tím, že je ve firmách ke vzdělávání přistupováno, jako k hotovému – krabicovému – výrobku. Nepřemýšlí se, neplánuje se, nehledají se klíčoví lidé. V rámci naší práce s klienty se snažíme ke vzdělávání přistupovat komplexně. Analyzovat potřeby, naplánovat vzdělávací aktivity a následně fixovat změny, kterých mělo dané vzdělávání dosáhnout. Občas narážíme na argumenty, jako je například nedostatek volné kapacity se dané problematice věnovat. O to větší radost máme, když po čase vidíme, že se podařilo našim klientům přinést žádanou změnu a výtečnost – připravené a motivované lidi.

 **Pozvánka na NGO Market 2012**

SANEK se již třetím rokem aktivně účastní veletrhu neziskových organizací NGO Market, který pořádá Forum 2000. Jedním z témat letošního NGO Marketu bude spolupráce neziskových organizací a firem.

Koordinátorka projektu NGO Market Alena Novotná z Nadace Forum 2000 zve zástupce komerčního sektoru na veletrh:

NGO Market je unikátní příležitost seznámit se s tím, co „neziskovky“ dělají a nabízejí. Firmy si je nejčastěji vybírají jako partnery pro své projekty v oblasti společenské odpovědnosti. Pro mnoho firem jsou však neziskové organizace zajímavé i jako potenciální klienti. Myslím, že dobrým příkladem je právě SANEK, kde spolupráce funguje už několik let.

Jak bude setkání ziskového a neziskového světa vypadat konkrétně a co si mohou zástupci firem z NGO Marketu ideálně odnést?

Veletrh nabídne firmám workshopy, které představí výhody využití společenské odpovědnosti a způsoby, jak ji začlenit do filozofie firmy efektivně a bez dodatečných finančních nákladů. Další novinkou je speciální setkání firem a neziskových organizací, kde mohou na místě uzavřít „Dobrý obchod“. Nabízet lze cokoliv – materiál, know-how, dobrovolnou pomoc, kontakty, dobré nápady i projekty – zkrátka vše kromě peněz.

NGO Market 2012 – veletrh neziskovek • Národní technická knihovna, Praha (metro Dejvická), 11. 5. 2012, 9–19 hodin, www.ngomarket.cz

 **Z DÍLNY SANEK**

- Pokračujeme v dlouhodobé přípravě projektových leaderů společnosti AV MEDIA, a.s. (www.avmedia.cz) – program Úspěšně realizovaný projekt je nástupcem úspěšného projektu Clever Leader a kombinuje formu workshopů, kočinku a konzultací.
- Zkušenosti z našich realizací pro společnost ISS Facility Services, AV MEDIA, MERO a MPSV zúročujeme v novém konceptu EXPERTNÍCH DÍLEN (více v dalším čísle bulletinu)
- Na portálu HR News píšeme v sérii článků o kvalitním přístupu ke vzdělávání, doporučujeme sledovat odkaz: www.hrnews.cz