

Adaptační proces

Rostislav Jurčík

Masarykův ústav vyšších studií

Praha 2017

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je analýza adaptačního procesu u klientských pracovníků a následná formulace a navržení opatření na zlepšení. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zabývá teorií týkající se adaptace. Zaměřuje se na to, co pojem adaptace znamená a jak je uplatňován v pracovním prostředí. Následně je v teoretické části definován průběh adaptace a jsou zde popsány další související pojmy a materiály. V praktické části je popsána společnost VZP a průběh adaptace klientského pracovníka. Dále je provedeno dotazníkové šetření a jeho následné vyhodnocení a uvedení návrhu a doporučení na zlepšení.

Abstract

The aim of the thesis is to analyse the adaptation process of client personnel and consequently to formulate and propose suggestions for improvement. The thesis is divided into theoretical and empirical part. The theoretical part summarises knowledge of the problems of adaptation. It focuses on what the term means and how adaptation is applied in the operating environment. Subsequently, the theoretical section describes the process of adaptation and describes additional terms and materials associated with it. The empirical part describes VZP insurance company and analyses the adaptation process of client personnel. The basis for my proposal for improvement is survey feedback from selected groups of employees.

Cíl

Cílem bakalářské práce je analýza adaptačního procesu u přepážkových zaměstnanců ve společnosti VZP a formulace návrhů na zlepšení.

Metodika

Metodikovou byl zvolen elektronický anonymní dotazník, který vyplnilo 50 respondentů ze společnosti VZP.

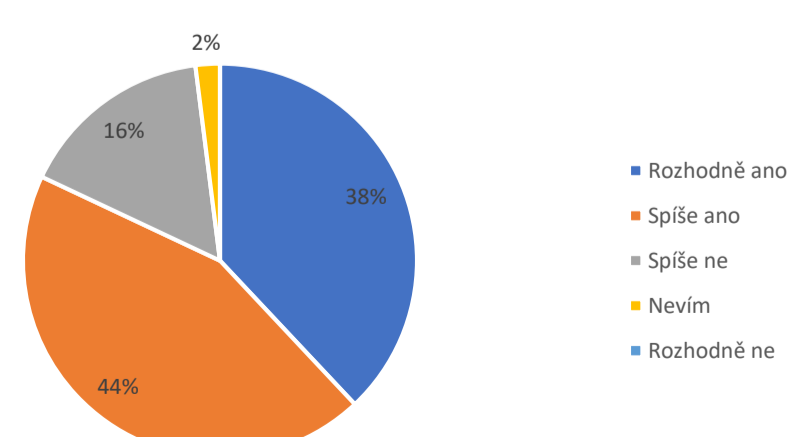
Adaptační program ve VZP

| PROGRAM ADAPTAČNÍHO PROCESU VE VZP |
|--|
| 1. Přivítání zaměstnanců personalistou, určení patrona |
| 2. Vstupní školení |
| 3. Osobní vedení patronem |
| 4. Průběžné hodnocení adaptačního procesu s vedoucím |
| 5. Konečné hodnocení na konci zkušební doby s vedoucím |

Výzkumné otázky

Byl přísun informací v adaptačním procesu ze strany VZP dostačující?

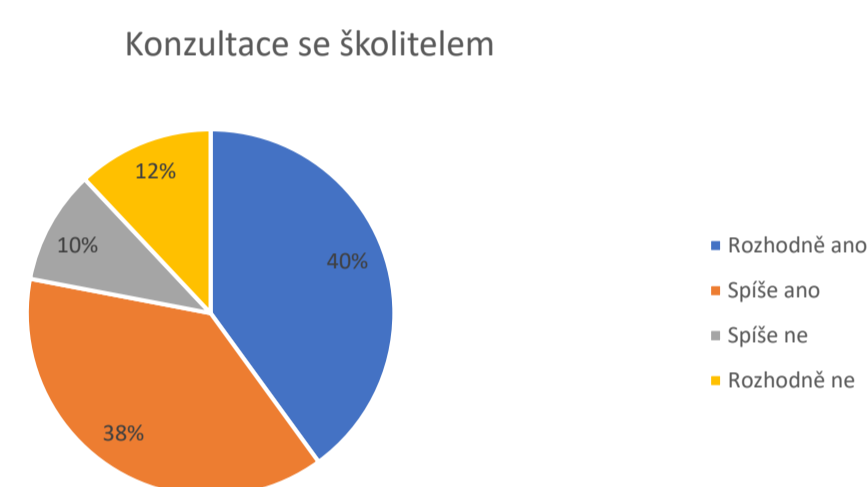
Poskytnutí informací a dokumentů



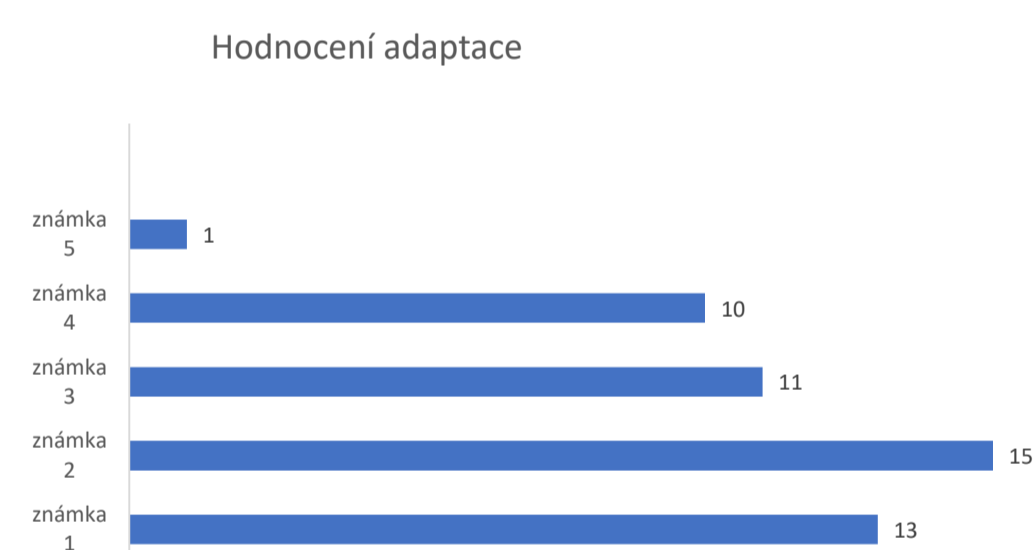
Měl vliv klientských spolupracovníků pozitivní nebo negativní dopad na adaptační proces?



Pomohla přítomnost a pomoc nadřízeného pracovníka (patrona) v adaptačním procesu u klientského pracovníka?



Jak klientští pracovníci hodnotí adaptační proces?



Závěr

Pokud se jednalo o nějaké chyby v adaptačním procesu, tak to byly nepropojené studijní materiály. Kromě toho z výsledků dotazníků vyšla najevo skutečnost, že ne všichni zaměstnanci dostali informační brožurku, která je podstatnou složkou adaptačního procesu. Stejně tak i menší pomoc ze strany nadřízených zaměstnanců, za které museli často zastupovat kolegové ze stran klientských pracovníků. Proto byly navrženy firmě VZP v častějších časových úsecích rozhovory mezi novými zaměstnanci a jejich nadřízenými. Kromě toho by se měla zajistit taková funkce patrona, který se bude věnovat jen svému novému přidělenému zaměstnanci a nebude tak pokládat další odpovědnost na spolupracovníky.

Adaptační proces je z celkového hlediska vnímán klientskými pracovníky pozitivně. Mezi těmito zaměstnanci se však našli takoví, kteří některé oblasti hodnotili negativně. Díky tomu byla navržena doporučení, která mohou firmě VZP pomoci ke zkvalitnění adaptačního procesu a odstranit jeho chyby na minimum. Mezi tato doporučení patří zkvalitnění zprostředkování informační brožury, pravidelné rozhovory mezi nadřízenými a podřízenými pracovníky ohledně nedostatků v dostupných materiálech, zpětnovazebné rozhovory ohledně průběhu adaptačního procesu, které zahrnují průběžné hodnocení a jednotlivé dotazy nováčků.