

České vysoké učení technické v Praze Masarykův ústav vyšších studií Motivace pracovníků k vyšším výkonům

Adéla Rohová

Bakalářská práce – akademický rok 2016/2017

Abstrakt

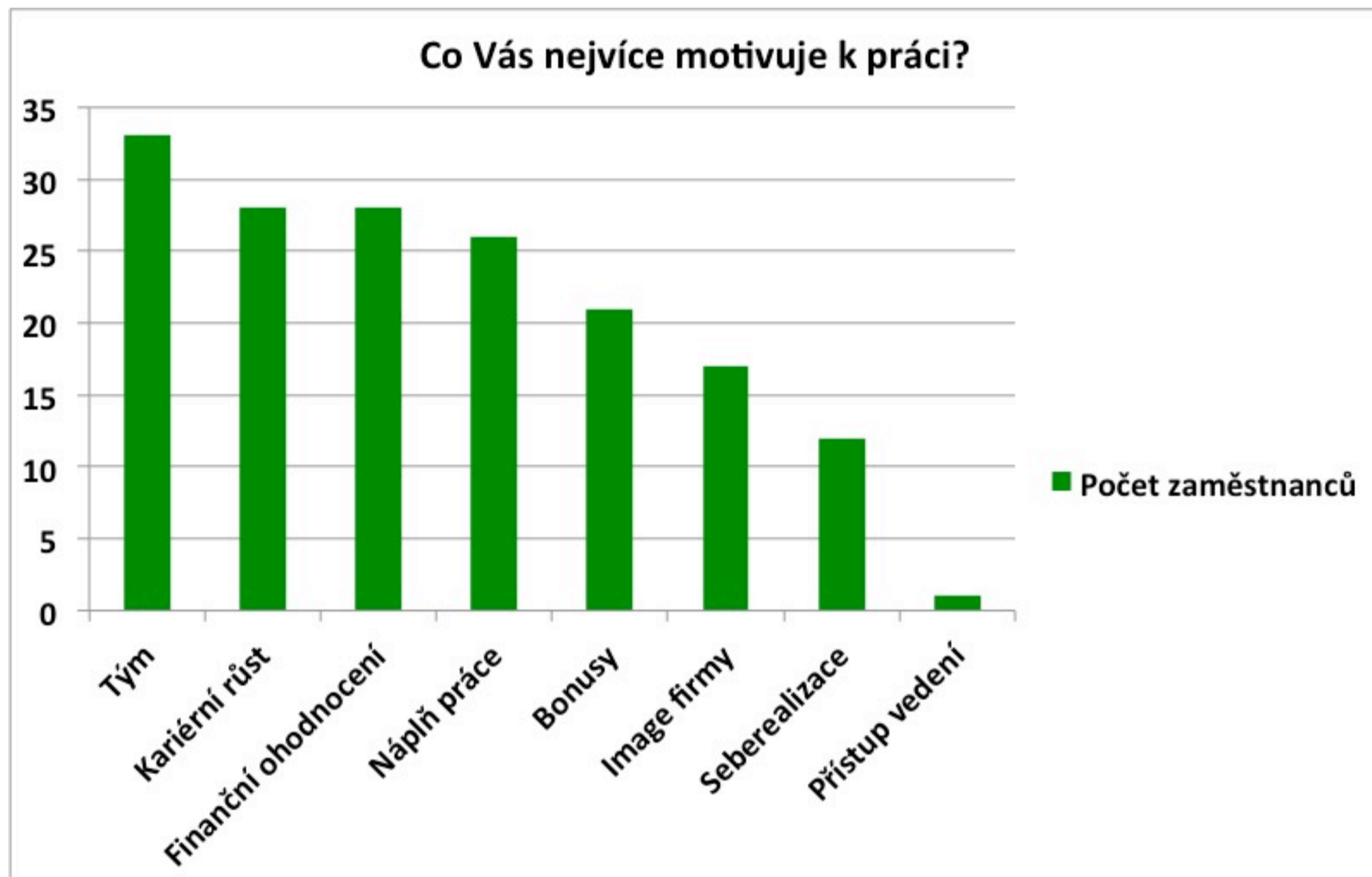
Tato bakalářská práce se zabývá motivací pracovníků ve společnosti Starbucks. Cílem práce není pouze analýza aplikovaných motivačních nástrojů, ale především nalezení nedostatků v oblasti motivace zaměstnanců a sestavení plánu, který by vedl ke zvýšení efektivity zaměstnanců. Teoretická část se zaměřuje na problematiku motivace obecně, od vysvětlení samostatného pojmu a rozdělení až po uvedení nejvýznamnějších teorií. V praktické části je představena společnost Starbucks a její motivační nástroje. Zároveň v několika pobočkách bylo provedeno dotazníkové šetření, pomocí kterého byla získána data, jež byla dále zpracována. Na základě vyhodnocení těchto dat byl vytvořen návrh, který by měl pomoci zvýšit motivaci zaměstnanců a tím dosáhnout vyšších hospodářských výsledků.

Abstract

This bachelor thesis deals with motivation of Starbucks company employees. The main purpose of this thesis is not only analysis of applied motivation tools, but especially finding opportunities in area of motivation of employees and creating a plan, which would lead to increase their efficiency. The theoretical part is being focused on problematic of motivation on its own, from explanation of the term, its analysis and to introduction of the most significant theories. In the practical part is being introduced the Starbucks company and its motivation tools. At the same time has been done questionnaire survey in several stores. Data obtained by this survey were further proceeded. Based on data results was created a suggestion which should lead to increment of employees motivation and by this to achieve higher economic results.

Výzkumné předpoklady

- Hlavním motivačním nástrojem jsou pozitivní mezilidské vztahy na pracovišti mezi zaměstnanci.
- Zaměstnanci společnosti Starbucks nejsou spokojeni s přístupem svých přímých nadřízených.



Vyhodnocení výzkumných předpokladů

Společnost Starbucks se především zaměřuje na vytváření funkčních a efektivních týmů. Zakládá si na vytváření přátelského prostředí, kde se tvoří prostor pro vznik pozitivních mezilidských vazeb. Jak již bylo z dotazníků zjištěno, ve společnosti pracují lidé přibližně stejné věkové kategorie a většina k práci stále studuje, lze předpokládat, že mají i společné zájmy. Tyto veškeré aspekty stmelují kolektiv a vytváří tím přátelské prostředí. Výběr zaměstnanců určité věkové kategorie může být záměrem této společnosti. Veškeré mimopracovní akce pořádané společností jsou organizovány tak, aby oslovily tento mladý kolektiv

Jedním z největších problémů se jeví přístup a jednání vedoucích pracovníků. Respondenti v rámci dotazníkového šetření nejčastěji uváděli právě nespokojenost s přímým nadřízeným. Konkrétně se jedná např. o nedostatečnou komunikaci a pozitivní zpětnou vazbu, vedení směn a v neposlední řadě udělování nepřiměřeně přísných trestů.

Pozitivní změnou, která by mohla zvýšit motivaci, je zhodnocení kvality a způsobilosti vedoucích pracovníků, personální změny a důkladné proškolení všech manažerů v oblasti vedení týmu. Z počátku by byl proveden průzkum a analýza dosavadních pracovníků. Cílem tohoto procesu je odlišit schopné pracovníky od těch, kteří nepřinášejí požadované výsledky. Na tomto základě budou provedeny personální obměny. Průzkum bude probíhat sledováním dosažených výsledků, efektivitou jednotlivých týmů, osobními pohovory s jednotlivými vedoucími pracovníky a bude se zakládat i na získaných informacích včetně poznatků samotných zaměstnanců. Pracovníci, jejichž týmy dosáhly nejnižších výsledků či případně byli často objektem kritiky ze strany zaměstnanců budou nahrazeni novými manažery.

Jak zvýšit motivaci zaměstnanců společnosti Starbucks?

Klíčem ke zvýšení motivace a spokojenosti zaměstnanců je vztah mezi vedoucím pracovníkem a jeho týmem. Tento vztah je založen na vzájemném respektu a důvěře. V první řadě se nadřízený stará o chod a náladu ve svém týmu, reaguje na události v rámci směny a snaží se vést tým k tomu, aby tyto vlivy negativně nepoznaly výkon týmu. Od vedoucích pracovníků se očekává zvládnutí time managementu a efektivní rozdělování úkolů. Takoví pracovníci by měli se svými podřízenými jednat s respektem. Příznivý vliv na motivaci zaměstnanců by mohlo mít vybavenější pracovní zázemí firmy. Konkrétně by součástí společných prostor mohl být gauč s tzv. klidovou zónou, kde si zaměstnanci mohou odpočinout od rušného provozu kavárny. Co se týká mimopracovních aktivit, společnost by mohla navázat spolupráci s nějakým fitness centrem v blízkosti pracoviště, kam by zaměstnanci mohli za zvýhodněnou cenu docházet. Atraktivním bonusem by pro pracovníky mohla být výhra v motivační soutěži v prodeji (ty již probíhají, ale pouze v malém „formátu“). Výhrou by byla cesta do pražírny v Amsterdamu či na kávovou farmu v Kolumbii. Soutěž by probíhala v rámci týmů, resp. jednotlivých kaváren v daném regionu.

Závěr

Z výše zpracovaného šetření lze hodnotit míru motivace jako nadprůměrnou. Zaměstnanci jsou s prací pro tuto společnost převážně spokojeni, stejně tak i s náplní práce.

Velmi důležitým faktorem, který pozitivně ovlivňuje motivaci zaměstnanců, je tým, ve kterém pracují. Členové jednotlivých týmů kaváren a směn ve většině případů společně vycházejí i mimo pracoviště. Zaměstnanci sdílí i společné zájmy, témata, studia a jiné volnočasové aktivity, což vytváří prostor k vytváření pozitivních mezilidských vazeb.

Nej slabší oblastí motivačního systému se jeví být způsob vedení a přístup nadřízených k zaměstnancům. Častými objekty nespokojenosti zaměstnanců byly například nedostatek zpětné vazby, celkové komunikace a udělování pochval za odvedenou práci.

Je potřeba učít vedoucí pracovníky ke konzultativnímu, případně k participativnímu stylu řízení svého týmu. Je nezbytné naslouchat pracovníkům, zajímat se o jejich názory, návrhy a připomínky, zavádět pravidelné diskuse, meetingy a porady. Pokud budou mít zaměstnanci možnost vyjádřit se a mít tak vliv na konečné rozhodnutí, budou se cítit pro společnost cennějšími a přínosnějšími, zároveň je bude uspokojovat pocit, že mají vliv na směr, kterým se budou ubírat.

Dále by pozitivně přispělo k celkové spokojenosti zaměstnanců i řádně vybavené zázemí, kde by byl prostor i k odpočinku v rámci pauzy. Často byla vytýkána i absence sprch na pracovišti.

Věřím, že mnou navrženým řešením by se dosáhlo vyšší spokojenosti a motivovanosti zaměstnanců, což by vedlo i k dosahování vyšších, náročnějších cílů, které by měly za důsledek dosahování lepších hospodářských výsledků. Jsem si vědoma, že se nejedná o jednoduchá opatření, která by se uvedla do praxe okamžitě. Jedná se o finančně náročné investice a jejich realizace zabere spoustu času. Ale z vlastního pohledu jako zaměstnanec a vedoucí směny ve společnosti Starbucks mohu říct, že by tyto změny byly vřele vítány.