

# Příloha A: Výzkumný projekt

předložený managerovi call centra 26.11.2009

## VÝZKUMNÝ PROJEKT

**OBLAST:** informovanost o vzdělávání, reakce na stížnosti operátorů na nedostatek možností k rozvoji

### POJMY:

- Vzdělávání souhrn všech aktivit, které se vztahují ke zvyšování kvalifikace a rozvoji potřebných dovedností operátorů.
- Vzdělávací aktivita je souhrn činností s cílem předat určité informace jinou osobou. Je plánovaná, má určená pravidla
- znalosti řadíme tvrdá data – převážně informace o produktech společnosti, procesech, pravidlech a zákonech
- dovedností označujeme proces praktického využití znalostí k výkonu práce (komunikace po telefonu, zvládnání stresu,...),
- schopnosti jsou pak vrozené předpoklady jednotlivých osob k vykonávání činností
- rozvoj je zlepšování stavu znalostí a dovedností
- výkon je úroveň dosažená v jejich používání
- školení (kurzy) hard skills – předávání znalostí – nebo soft skills – vysvětlení a praktické ukázky dovedností
- koučování – technika rozvoje schopností, na call centru používaná pro oblast komunikace
- online náslechy – vzdělavatel je přítomen u běžného pracovního procesu a má tak možnost reagovat ihned na případné chyby nebo nedostatky operátora
- workshopy – krátká (1 – 3 hodinová) setkání za účelem seznámit se s novými znalostmi nebo prohloubit dovednosti s možností diskuze a praktického procvičení.

**DŮVOD:** operátoři si v posledním hodnocení stěžují na nedostatek osobního rozvoje, ale na ohlášení vzdělávací aktivity reagují negativně. Jedná se o oblast nespokojenosti, která ovlivňuje motivaci a tím i výkon

**CÍL:** zjistit míru informovanosti o vzdělávání a vnímání vzdělávacích aktivit a osobního rozvoje

**VYBRANÝ SOUBOR:** všichni operátoři call centra, soubor má 30 osob, předpokládáme, že nebude možné hovořit se všemi z důvodu odmítnutí účasti na výzkumu, nebo jejich delší nepřítomnosti v zaměstnání

### POUŽITÉ METODY:

**Rozhovor:** strukturovaný s otevřenými otázkami, předpokládaná časová dotace je 20 minut na osobu

1. Jaké potřebujete znalosti a dovednosti v práci?
2. Jaké znalosti a dovednosti by Vám pomohli zlepšit výkon do budoucna?
3. Vypište všechny vzdělávací aktivity, které jste v tomto zaměstnání absolvovali?
4. Jak vám tyto aktivity pomohly v práci?
5. Jsou pro Vás plánovány další vzdělávací aktivity? Pokud ano, jaké?

6. Jaké vzdělávací aktivity byste chtěli absolvovat pro svůj osobní rozvoj?
7. Jak dlouho pracujete pro tuto společnost?
8. Pozice, kterou vykonáváte?
9. Jaký je Váš pracovní úvazek?

**Analýza dokumentů:** písemné záznamy hodnocení operátorů, hodnocení vzdělávacích aktivit, přehled absolvovaných školení

**Pozorování:** pozorování reakcí na vzdělávání jedné skupiny operátorů na týmových schůzkách

**ROLE VÝZKUMNÍKA:** jako zaměstnanec znám chod call centra, mám zkušenosti v jednání s operátory a jejich vztah ke vzdělávání jsem mohla delší dobu pozorovat. Díky tomu, že v současnosti zde nepracuji, je pro mě snazší mít odstup a zůstat objektivním pozorovatelem. Při dotazování zajistím operátorům určitou anonymitu a předpokládám, že pro ně bude jednodušší sdělit svoje názory a pocity někomu nestrannému, koho nevidají každý a kdo nemůže ovlivnit jejich další práci. Zároveň společnost ušetří čas, nutný pro interní výzkum, nebo peníze za externího dodavatele, protože tuhle aktivitu dělám ze své vůle jako podklady pro svou bakalářskou práci a mí interní spolupracovníci se jí věnují ve svém volném čase.

**ZAJIŠTĚNÍ KVALITY VÝZKUMU:** průběžné výsledky i následnou analýzu dat budu konzultovat s interními koordinátory výzkumu a, v případě jejich zájmu, s vedoucími týmů. Sběr dat probíhá třemi různými technikami, abychom se vyhnuli zkreslení výsledků ze strany dotazovaných.

#### **ČASOVÝ PLÁN:**

- Září 2009 – návrh výzkumu, předběžná dohoda s vedením call centra, domluva s koordinátory
- Září–říjen 2009 – příprava výzkumu, formulace výzkumné otázky, zvažování přístupu a metod, zjišťování správného postupu u jednotlivých technik sběru dat
- Listopad 2009 – rozhodnutí o metodách, tvorba otázek k rozhovoru a stanovení jejich pořadí
- 26. listopadu 2009 – předložení projektu výzkumu manažerovi call centra ke schválení, dohoda o odložení dalších aktivit na únor roku 2010
- Prosinec 2009 – začátek zaznamenávaného pozorování, bude probíhat do ukončení sběru dat (konec v únoru 2010)
- začátek ledna 2010 – předvýzkum – realizace rozhovoru se dvěma senior konzultanty, případná úprava otázek
- leden 2010 – realizace výzkumných rozhovorů, předpoklad 3 pracovní dny, jejich konkrétní určení bude záviset na možnostech provozu
- leden–únor 2010 – analýza sebraných dat
- březen 2010 – tvorba a předání závěrečné zprávy výzkumu, včetně návrhů budoucího postupu

# Příloha B: Dotazník vzdělávacích potřeb

## OBECNÁ ČÁST

Jak dlouho pracujete pro tuto společnost:

Pozice, kterou vykonáváte:

Úvazek:

## VZDĚLÁVÁNÍ

1. Jaké dovednosti nebo znalosti potřebujete pro svou práci?
2. Jaké dovednosti nebo znalosti mohou zlepšit Váš výkon v budoucnu?
3. Vypište absolvované vzdělávací aktivity v tomto zaměstnání:
4. Jak Vám pomohly v práci?
5. Jsou pro Vás plánovány další vzdělávací aktivity? Pokud ano, jaké?
6. O jaké další vzdělávání máte zájem pro svůj osobní rozvoj?

# Příloha C: Přehled odpovědí

	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	specialista	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	
POZICE	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	senior konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	specialista	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	konzultant	
ÚVAZEK	plný	plný	částečný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	plný	částečný	
DOBA ZAMĚŠTNÁNÍ (měsíce)	14	7	15	6	8	19	10	9	13	11	25	6							
Jaké dovedno potřebujete p svoji práci?	komunikativní, spolupráce, práce s klienty, znalost práce s PC, znalost procesů, znalost práce s technologiemi	práce na PC, hlavně systémy, znalost práce s PC, znalost práce s technologiemi	aktivní komunikace a procesy v systému, znalost práce s technologiemi	komunikace, PC systémy, znalost práce s technologiemi	komunikativní, znalost práce s technologiemi	komunikace, práce s technologiemi, znalost práce s technologiemi	komunikativní, znalost práce s technologiemi	komunikativní, znalost práce s technologiemi	trpělivost, angličtina, znalost práce s technologiemi	komunikativní, znalost práce s technologiemi	komunikace, znalost práce s technologiemi	odolnost vůči stresu, znalost práce s technologiemi	základy práce s technologiemi						
Jaké dovedno nebo znalost mohou zlepšit výkon v budoucnosti?	AJ, efektivní komunikace	zlepšování procesních znalostí, lepší komunikace, znalost práce s technologiemi	angličtina, PC	procesy a komunikace	rozšíření pravomocí, plánování času, vedení týmu	zlepšování komunikace, plánování času, vedení týmu	angličtina	angličtina	kurz angličtiny	zdokonalení se v pracovních procesech a znalostech	vše	znalost všech procesů	efektivní komunikace s klienty						
Vypíše absolvované vzdělávací aktivity v tomto zaměštnání	neapamatuji si	kurz pojišťovnictví pro českou asociaci pojišťoven, procesní znalosti interní	komunikace a procesy	informace o pojišťovnictví	školení – mnoho školení	školení zaměřené na práci v systému a komunikaci	žádné	žádné	interní školení	česká asociace pojišťoven	školení na zpracování front	zvládnutí stresu, školení na zpracování front	zpracování školení a práci zabývám						
Jak vám pomohou v práci?	nevím	seznaný mě s problematikou této práce	trochu	středně	celkem dost	zlepšování efektivnosti práce	žádné	nepomohlo mi nic	velice	základy	znalost postupu řešení front	určitě velmi mnoho, dnešním znalostem pojišťovnictví byly ty nyní následující zmatečné							
Jsou pro vás plánovány další vzdělávací aktivity pokud ano, jak?	nic	to nevím, doufám že něco s PC	žádné	moc nevím	ano, školení	zvládnutí stresových situací	žádných nevím	nejsou	o žádných nevím, ale něco interního	nevím	ne	to zatím netuším, pravděpodobně půlproškolení, spadáji do náplně práce a dosud se vyhýbám							
O jaké další vzdělávání máte zájem pro svůj osobní rozvoj	AJ	PC systémy a určení cizí jazyk	PC, jazyk	angličtina a komunikace ve stresu	žádné	plánování, jazykové znalosti (angličtina)	žádné	rozvoj jazykových znalostí	anglický jazyk, jelikož bez něj dnes není trh, možná sehnat lepší investování	angličtina, výpočetní technika, manažerské dovednosti	angličtina, výpočetní technika, manažerské dovednosti	informační techniky, širší znalosti o pojišťovnictví, cizí jazyky, komunikační školení							