

INFORMACE O PROJEKTU

I. IDENTIFIKACE PROJEKTU

Registrační číslo	CZ.2.17/1.1.00/34087
Název projektu	Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

II. IDENTIFIKACE ŽADATELE

Název subjektu	Mountfield a.s.
Sídlo	Mirošovická 697, 25164 Mnichovice
IČ	25620991

III. IDENTIFIKACE PARTNERŮ

IV. POPIS PROJEKTU

Cíle projektu
Společnost Mountfield a.s. působí v oblasti maloobchodního prodeje širokého sortimentu zahradní techniky, bazénů, zahradního nábytku a dalších potřeb pro zahradu, které se vyznačuje vysoce konkurenčním prostředím. Udržení konkurenceschopnosti a zajištění dalšího fungování a rozvoje firmy závisí z velké části na úrovni lidského potenciálu - zaměstnancích společnosti. Uvědomujeme si, že s ohledem na neustále se měnící a rozvíjející podmínky na trhu je potřeba soustavně pracovat na udržení a především dalším rozvoji jejich kvalifikace. Právě zajištění vyšší úrovně znalostí a schopností, rozšíření kvalifikace zaměstnanců splňujících charakteristiky skupin ohrožených na trhu práce je základním cílem tohoto projektu, který zároveň přispěje i ke zvýšení jejich adaptability na trhu práce. Specifickými cíli projektu je: - zvýšení úrovně pracovníků v oblasti tzv. měkkých dovedností, - rozšíření odborných znalostí nezbytných pro výkon funkce, - získání dalších vědomostí v právní a finanční oblasti, a to u 28 zaměstnanců působících v pobočkách Mountfield a.s. na území hlavního města Prahy a splňujících podmínky ohroženosti na trhu práce, tj. věku do 30 nebo nad 50 let, případně zaměstnanci, kteří dosahují nízké kvalifikace. Stanovených cílů bude dosaženo realizací vzdělávacích aktivit v podobě kurzů a seminářů, které pro společnost Mountfield bude v průběhu 24 měsíců trvání projektu zabezpečovat externí dodavatel služeb. Specifické vzdělávací aktivity absolvují pracovníci v celkovém počtu 28 osob rozčleněných do 3 cílových skupin (pracovníci prodeje, servisní pracovníci, manažeři), tak aby vzdělávací aktivity odpovídaly požadavkům na úroveň a typ znalostí každé z nich a byly maximálně efektivní. Výsledným výstupem projektu bude po absolvování vzdělávacích aktivit skupina 28 zaměstnanců s vyšší úrovní znalostí v oblasti měkkých dovedností, odborných znalostí a znalosti finanční a právní problematiky, které jsou nezbytně nutné pro výkon práce ve společnosti Mountfield, případně pro zajištění lepší uplatnitelnosti a adaptability na trhu práce.

Popis cílové skupiny
Cílová skupina, na níž jsou zaměřeny plánované vzdělávací aktivity projektu je tvořena 28 zaměstnanci společnosti Mountfield a.s., kteří působí ve 4 pobočkách na území hlavního města Prahy, mají věk do 30 a nad 50 let, případně jsou nízkokvalifikovaní. Cílovou skupinu tvoří výhradně osoby, jenž splňují podmínky ohroženosti na trhu práce a v celkovém počtu 28 osob jsou pracovníci zastoupeni následovně: - účastníci projektu do 30 let - 12 osob - účastníci projektu nad 50 let - 7 osob - nízkokvalifikovaní - 9 osob (z toho 1 žena). Projekt je zaměřen na zaměstnance z kategorie: - střední management - 3 osoby

- prodejní a servisní technici prodejen - 25 osob (z toho 1 žena)

Tlak na potřebnost dalšího rozšiřování kvalifikace, zvyšování odborných znalostí a úrovně měkkých dovedností vzrůstá s rostoucím počtem firem působících ve stejném oboru jako společnost Mountfield a především s rostoucí náročností zákazníků.

Pokud chce ryze česká společnost v silné konkurenci nadnárodních řetězců obstát a dostát své prodejní filozofii, která je založena na maximálně možné orientaci na zákazníka, jeví se potřeba dalšího vzdělávání zaměstnanců jako zcela nezbytná.

S rostoucím tlakem na úroveň znalostí a schopností se potýkají zejména osoby ohrožené na trhu práce, a to:

- zaměstnanci do 30 let, kteří často nemají dostatek zkušeností a odpovídajících pracovních návyků, které jsou bezpodmínečně nutné pro kvalifikovaný výkon daného povolání,
- zaměstnanci nad 50 let, kteří si naopak přinášejí do firmy zkušenosti a praktiky z minulých pracovišť a předkrizového období, což ne vždy odpovídá aktuálním požadavkům.

Popis územní způsobilosti cílové skupiny

Všichni zaměstnanci, kteří jsou součástí cílové skupiny tohoto projektu vykonávají více než 99 % své pracovní činnosti v některé ze 4 poboček společnosti Mountfield a.s. nacházejících se na území hlavního města Prahy, a tudíž splňují podmínku územní vazby na region hlavního města Prahy.

Zapojení a motivace cílové skupiny

Cílová skupina je zapojena do projektu již od samého počátku, a to z toho důvodu, že právě ze strany samotných zaměstnanců a jejich vedoucích, z nichž někteří jsou rovněž účastníky tohoto projektu, vzešel požadavek na další rozšiřování kvalifikace v důsledku rostoucí náročnosti zákazníků a tlaku na odborné znalosti a prodejní a komunikační dovednosti pracovníků.

Právě u skupiny zaměstnanců do 30 let a nad 50 let jsme zaznamenali nejnižší úroveň schopnosti vyrovnat se s rostoucími požadavky na úroveň těchto znalostí a dovedností.

Po bližší konzultaci zástupců zaměstnanců s nadřízenými byl oddělením rozvoje lidských zdrojů vypracován vzdělávací plán, který definuje oblasti pro další proškolení pracovníků prodeje a servisu. Tento plán byl doplněn o požadavky na další vzdělávání manažerů prodejen. Ve spolupráci s externím odborníkem na vzdělávání byl následně sestaven podrobný plán vzdělávacích aktivit a vytipována skupina 28 osob (pracovníků prodeje, servisu a manažerů prodejen), která po absolvování vzdělávacího programu bude schopna se lépe vyrovnat s rostoucími požadavky ze strany zákazníků na úroveň jejich vzdělanosti.

Zvýšení vzdělanosti těchto osob ohrožených na trhu práce jednoznačně přispěje ke zvýšení jejich adaptability, a to nejen v rámci společnosti Mountfield, ale i na pracovním trhu obecně.

Motivaci pracovníků k absolvování vzdělávacích aktivit naplánovaných v rámci projektu považujeme za velmi silnou zejména z pohledu profesního. Zaměstnanci sami cítí, že pro další setrvání na zastávaných pozicích je průběžné proškolení a zvyšování vzdělanosti nezbytné. Jsou si vědomi, že absolvováním plánovaných vzdělávacích aktivit zvýší svou hodnotu pro stávajícího, případně i budoucího zaměstnavatele, což bezpochyby přispívá i ke zlepšení postavení pracovníků ohrožených na trhu práce, kterými cílová skupina je.

Přínos pro cílovou skupinu

Za přínos pro cílovou skupinu projektu považujeme obecně rozšíření kvalifikace a zvýšení úrovně odborných znalostí a dovedností v oblastech důležitých pro výkon daných funkcí. V důsledku toho budou proškolení pracovníci schopni dosahovat lepších výsledků a vyšší efektivity práce.

I přes jistá omezení související s věkem do 30 či nad 50 let si budou tito pracovníci schopni lépe poradit s požadavky na odbornost a flexibilitu kladenými na jejich osobu, ať už ze strany zákazníků, trhu, nebo ze strany zaměstnavatele. Tímto se podaří přispět k lepší adaptabilitě a uplatnitelnosti pracovníků a částečně tak eliminovat ohroženost na trhu práce této skupiny osob.

Specifické přínosy pro jednotlivé cílové skupiny jsou následující:

Pracovníci prodeje (prodejní technici a pokladní)

- vyšší úroveň prodejních dovedností, schopnost zvládat konfliktní situace, psychologie prodeje a asertivita
- rozšíření nezbytných odborných znalostí pracovníků prodeje (zbožíznalství)
- zlepšení orientace v právní a finanční problematice, která se přímo dotýká výkonu prodejců

Servisní pracovníci (servisní, přijímací a montážní pracovníci)

- zvládnutí efektivní komunikace na pracovišti a prodejních dovedností
- rozšíření odborného vzdělání a technických znalostí nezbytných pro pracovníky servisu
- zlepšení orientace v právní a finanční problematice

Manažeři prodeje a servisu

- zlepšení úrovně manažerské komunikace, získání znalostí v oblasti stylů řízení a komunikace změn, time

managementu a organizace práce

- zvládnutí problematiky koučování, tak aby byli vytipováni pracovníci (interní kouči) schopni podporovat výkon a rozvoj svých spolupracovníků na jednotlivých pracovištích a zaučovat nově příchozí
- zlepšení orientace v právní a finanční problematice

V. KLÍČOVÉ AKTIVITY

Č.	Název klíčové aktivity
1	Příprava projektu a monitoring
2	Vzdělávání pracovníků prodeje
3	Vzdělávání servisních pracovníků
4	Vzdělávání manažerů prodejen
5	Závěrečná evaluace a ukončení projektu

Číslo aktivity	1
Název klíčové aktivity	Příprava projektu a monitoring
Na realizaci se podílí	Mountfield a.s.
Přímé náklady na aktivitu	447 980

Podrobný popis realizace klíčové aktivity

V rámci první klíčové aktivity věnované přípravě a monitoringu projektu budeme postupovat následovně:

1. Oddělení LZ ustanoví realizační tým a spolu s právníkem vyřeší s tím související právní a administrativní náležitosti.
2. Předání informací o projektu směrem k cílové skupině, a to na poradě vedení s manažery prodejen zapojených do projektu a manažerem projektu, následně manažeri prodejen spolu s manažerem projektu předají informace pracovníkům prodeje a servisu ohroženým na trhu práce, na které je projekt zacílen.
3. Manažer projektu určí a asistent projektu spolu s PR oddělením následně zajistí publicitu projektu, a to na intranetu, v podnikovém časopise a na webových stránkách společnosti Mountfield.
4. Manažer projektu ve spolupráci s oddělením LZ ověří úroveň znalostí a dovedností všech členů cílové skupiny dosažené na základě stávajících komplexních vzdělávacích plánů za pomoci dotazníků a osobních pohovorů, odhalí rezervy a definují oblasti, na které budou zaměřeny vzdělávací aktivity.
5. Asistent projektu ve spolupráci s právníkem připraví výběrové řízení na dodavatele vzdělávacích služeb a spolu s manažerem projektu vyberou nejvhodnějšího uchazeče dle nastavených kritérií.
6. Manažer projektu ve spolupráci se vzdělávací agenturou vypracují plán vzdělávacích aktivit pro všechny 3 skupiny zaměstnanců zapojené do projektu (pracovníci prodeje, pracovníci servisu, manažeri), tak aby jednotlivé kurzy odpovídaly jak nejlépe potřebám a požadavkům na další vzdělávání každé z nich.
7. Asistent projektu zajistí nákup potřebného technického vybavení pro výuku, tj. dataprojektoru, flip-chartu, plátna, notebooku.
8. Manažer projektu bude zajišťovat průběžný monitoring a zpracuje závěrečnou zprávu k projektu.

Na realizaci této aktivity se bude podílet manažer projektu ve spolupráci s asistentem projektu. Veškeré činnosti v rámci této aktivity musí být ukončeny před započítáním další klíčové aktivity, vyjma monitoringu, který bude probíhat po celou dobu trvání projektu.

Výstup klíčové aktivity

V rámci této aktivity se nám podaří dosáhnout komplexní připravenosti projektu, která je nezbytná pro realizaci vlastních školení zaměstnanců ohrožených na trhu práce. Konkrétními výstupy tedy jsou:

- pořízení technického vybavení pro realizaci kurzů (flip-chart, dataprojektor, plátno, notebook)
- podepsané právní dokumenty dokládající uzavření dohody se vzdělávací společností a manažerem a asistentem projektu
- detailně vypracovaný plán vzdělávacích aktivit pro jednotlivé podskupiny zaměstnanců ohrožených na trhu práce, který jednoznačně definuje kdo, kdy, kde a jakého typu školení bude účasten
- monitorovací zprávy
- žádosti o platbu

Číslo aktivity	2
Název klíčové aktivity	Vzdělávání pracovníků prodeje
Na realizaci se podílí	Mountfield a.s.
Přímé náklady na aktivitu	591 800

Podrobný popis realizace klíčové aktivity

V rámci této klíčové aktivity bude cílová skupina pracovníků prodeje ohrožených na trhu práce absolvovat vzdělávací kurzy nezbytné pro kvalifikovaný výkon daných pozic, a to v oblasti měkkých dovedností, odborných znalostí a právní a finanční problematice:

V rámci měkkých dovedností budou všechny kurzy probíhat tréninkovou metodou s využitím konkrétních modelových situací z provozu prodejny. Budou využity prodejní manuály a nastavené firemní standardy. Ověření získaných a používaných dovedností bude provedeno formou tajných nákupů, a to jak osobních tak i telefonických. Při tajných nákupech bude využita skrytá i otevřená podoba těchto nákupů, doplněná o koučování na pracovišti ze strany externích i interních koučů.

1. Prodejní dovednosti (2+2dny, zúčastní se 14 osob)

Tento kurz je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností, zejména na posílení vyjadřovacích schopností, zlepšení naslouchání a dotazování se. Tyto procvičené dovednosti jsou pak základem pro zvládání prodejních situací, a to jak standardních, tak i konfliktních nebo vykonávaných pod tlakem.

Hlavní náplní pracovníků této skupiny, je prodej, proto tento kurz je orientován na zdokonalení se v oblasti vhodného kontaktu zákazníka (telefonického i osobního) zjištění jeho potřeb, preferencí i potenciálu, vhodnou nabídku, zvládání případných námitek a zejména na uzavření obchodu.

2. Zvládání konfliktních situací, stresu, napětí (1 den, zúčastní se 14 osob)

Prodejní personál je při své práci často vystaven různým konfliktním a stresovým situacím, a to jak ve vztahu k zákazníkům, tak i uvnitř kolektivu prodejny. Práce prodejních techniků je závislá v mnoha případech na práci jiných skupin pracovníků firmy (nákupní oddělení, doprava, sklad, servis). Mzda těchto pracovníků je velmi silně orientovaná na výkon, tím vzrůstá tlak na bezproblémový průběh jednotlivých činností. Šumy na pracovišti, nepřesné informace mohou výraznou měrou komplikovat práci prodejních techniků. Tento kurz je navazující a měl by napomoci problémové situace zvládat, tak aby nedocházelo ke stresu a napětí, které mnohdy vede ke zdravotním obtížím a větší nemocnosti.

3. Psychologie prodeje, asertivita (2 dny, zúčastní se 14 osob)

Pracovníci prodeje se seznámí s různými typologiemi, ale zejména natrénují přístup k těmto jednotlivým typům, procvičí konkrétní modelové situace z provozu, tak aby absolventi kurzu uměli poznat o jaký typ člověka se jedná a zvolit odpovídající přístup a argumentaci. Cílem je naučit absolventy přistupovat ke každému zákazníkovi či spolupracovníkovi individuálně, tak aby byl spokojen. Individualizace přístupu je jednou z odlišností, na které firma Mountfield staví svou obchodní strategii.

4. Odborné vzdělání - zbožíznalství (1x ročně 1 den, tj. 2 dny, zúčastní se 14 osob)

5. Právní minimum (1x ročně 1 den, tj. 2 dny, zúčastní se 14 osob)

Pro pracovníky prodeje je velmi potřebná znalost základních právních norem a předpisů, které upravují obchodní vztahy, a to jak Občanský zákoník, tak i Obchodní zákoník. Znalost práv, povinností, lhůt může napomoci jednak lepšímu zvládnutí běžných pracovních situací, ale také zvýší klid a pohotovost jednotlivých pracovníků.

6. Finanční gramotnost (1x ročně 1 den, tj. 2 dny, zúčastní se 14 osob)

Úroveň finanční gramotnosti je v ČR celkově nízká. Tento kurz zaměřený na podporu ekonomického myšlení má za cíl napomoci správně chápat a řešit jak pracovní situace (úspory, šetření, ekonomická stránka prodeje a servisu), tak i osobní život (půjčky, splátky, dluhy...) a povede k pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

Na organizačním a technickém zabezpečení aktivity se bude podílet manažer projektu ve spolupráci s asistentem projektu. Vlastní odborný výcvik bude zabezpečovat vzdělávací společnost.

Vzdělávání 14 pracovníků prodeje bude probíhat ve 2 samostatných skupinách po 7 lidech, přičemž každé školení bude trvat po dobu 13 dnů.

Výstup klíčové aktivity

Výstupem této aktivity je 28 proškolených pracovníků prodeje ohrožených na trhu práce, kteří si osvojili prodejní dovednosti, zvládají konfliktní situace, stres a napětí, seznámili se s psychologií prodeje, nabýli odborné znalosti z oboru, získali přehled v právní a finanční problematice.

Číslo aktivity	3
Název klíčové aktivity	Vzdělávání servisních pracovníků
Na realizaci se podílí	Mountfield a.s.
Přímé náklady na aktivitu	272 800

Podrobný popis realizace klíčové aktivity

V rámci této klíčové aktivity bude pracováno s cílovou skupinou 11 servisních pracovníků, která se zabývá příjmem a realizací oprav, a to jak záručních tak i pozáručních. Součástí práce pracovníků servisu je i nabídka dalších výrobků a služeb firmy Mountfield. Pro výkon daných pozic je tedy vyžadována nejen odborná zručnost, ale také značné komunikační a prodejní dovednosti, na které je zaměřena tato klíčová aktivita. K zajištění vysoké odbornosti servisních pracovníků ohrožených na trhu práce by mělo přispět absolvování kurzů z oblasti měkkých dovedností, odborných znalostí a právní a finanční problematiky:

1. Efektivní komunikace na pracovišti (2 dny, 11 osob)

Do servisu chodí zákazníci, kteří v první moment komunikovali s pracovníky prodeje. Loajalita k firmě, ke kolegům je důležitým vnitrofiremním pravidlem. Naučit se respektovat práci jiných, komunikovat se zákazníky, tak aby nedocházelo ke zbytečným konfliktům, nedorozuměním a tím i ztrátám, vhodně komunikovat uvnitř i vně firmy, minimalizovat problémy v komunikaci je cílem tohoto kurzu.

2. Prodejní dovednosti pro pracovníky servisu (2 dny, 11 osob)

I když hlavní náplní práce této skupiny pracovníků je poskytování servisních služeb, firemní strategie je směřuje i do oblasti poradenství a prodeje. Cílem této aktivity je podpořit prodejní dovednosti i těchto pracovníků, zejména proto, že přicházejí velmi často do kontaktu se zákazníky a tím mohou velmi výraznou měrou přispět k jejich spokojenosti. Servisní pracovníci mohou nabídnout doplňkový sortiment, koupí nového stroje, zařízení (kdy stávající se již nevyplatí opravovat, popř. již nevyhovuje stávajícím potřebám zákazníka). Právě i tyto dovednosti mají odlišovat firmu Mountfield od konkurence. Cílem kurzu je u technicky orientovaných pracovníků podpořit prodejní dovednosti.

3. Odborné vzdělávání (2x ročně 1 den, tj. 4 dny, 11 osob)

4. Právní minimum (1x ročně 1 den, tj. 2 dny, 11 osob)

Pro pracovníky servisu je velmi potřebná znalost základních právních norem a předpisů, které upravují obchodní vztahy, a to jak Občanský zákoník, tak i Obchodní zákoník. Pracovníci servisu řeší reklamace, stížnosti, a to jak oprávněné tak i neoprávněné. Znalost práv, povinností, lhůt může napomoci jednak lepšímu zvládnutí běžných pracovních situací, ale také zvýší klid a pohotovost jednotlivých pracovníků ohrožených na trhu práce, a také předejde zbytečným finančním ztrátám, případně poškození image firmy.

5. Finanční gramotnost (1x ročně 1 den, tj. 2 dny, 11 osob)

Cílem kurzu je podpořit ekonomické myšlení a napomoci správně chápat a řešit jak pracovní situace (úspory, šetření, ekonomická stránka prodeje a servisu), tak i osobní život (půjčky, splátky, dluhy...) Kurz povede k pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

Na organizačním a technickém zabezpečení aktivity se bude podílet manažer projektu ve spolupráci s asistentem projektu. Vlastní vzdělávací aktivity bude zabezpečovat vzdělávací společnost. Vzdělávání 11 servisních pracovníků bude probíhat celkově po dobu 12 dnů.

Výstup klíčové aktivity

Výstupem této aktivity je 11 proškolených servisních pracovníků ohrožených na trhu práce, kteří zvládají efektivní komunikaci na pracovišti, v rámci možností servisu zvládají prodejní dovednosti, rozšířili si odborné znalosti pro zvládání servisních úkonů, získali přehled v právní a finanční problematice.

Číslo aktivity	4
Název klíčové aktivity	Vzdělávání manažerů prodejen
Na realizaci se podílí	Mountfield a.s.
Přímé náklady na aktivitu	394 900

Podrobný popis realizace klíčové aktivity

V rámci této klíčové aktivity bude proškolená skupina 3 manažerů splňujících podmínky ohroženosti na trhu práce. Předmětem jejich činnosti je vedení a řízení lidí na jednotlivých prodejnách, jejich kontrola a rozvoj. Silná orientace na výkon se projevuje i v práci těchto pracovníků. Motivace, velký tlak na organizaci práce své i svých podřízených, prosazování požadovaných změn je každodenní náplní těchto pracovníků.

Tito z hlediska fungování firmy klíčoví lidé musí být schopni trvale přispívat k udržení přední pozice firmy Mountfield na trhu zahradní techniky, k čemuž jim napomohou kurzy pro zvládnutí manažerských dovedností, koučování a právní a finanční problematiky.

1. Manažerská komunikace (2 dny, 3 osoby)

Tento kurz je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností manažerů, zejména na posílení vyjadřovacích schopností, zlepšení naslouchání a dotazování se. Tyto získané a procvičené dovednosti jsou pak základem pro řízení spolupracovníků. Součástí kurzu bude i trénink manažerských rozhovorů, motivačních, hodnotících, kritických.

2. Styly řízení a komunikace změny (2 dny, 3 osoby)

Náplní tohoto kurzu je identifikace vhodného stylu řízení, porovnání výhod a nevýhod jednotlivých stylů řízení. Řízení na základě poznání potřeb dle Maslowovy pyramidy potřeb aplikované do motivační křížovky. Dalším blokem bude motivace a motivační nástroje, jejich využití při řízení spolupracovníků.

Hodně aktuálním tématem je komunikace změny, od získání dostatečných informací o změně, přes její prezentaci spolupracovníkům, zajištění potřebných podpůrných aktivit, minimalizace rizik až po úspěšné akceptování požadované změny. To vše v propojení s projektovým řízením bude trénováno na konkrétních příkladech z provozu firmy i na základě prosazování aktuálních změn.

3. Time management, organizace práce (1 den, 3 osoby)

Každý pracovník by měl umět zorganizovat si svůj pracovní čas, rozlišovat priority a být schopen operativně přizpůsobit svou činnost aktuálním potřebám. Pohotovost, schopnost vhodně reagovat na změny, respekt k času svému i svých kolegů, je dalším předpokladem k vytvoření stabilního a efektivního týmu. V rámci tohoto kurzu budou probírána témata porad, jejich optimálního průběhu, včetně s tím souvisejícím delegováním.

4. Interní kouč/školicel (8 dnů, z toho 4 dny školení mimo a 4 dny koučování v provozu, 3 osoby)

Cílem kurzu je naučit vytipované pracovníky podporovat získané dovednosti svých spolupracovníků na jednotlivých pracovištích (zejména v oblasti zbožíznalství, firemních standardů, nastavených postupů a také v oblasti komunikace se zákazníky). Cílová skupina se v rámci kurzu naučí, jak podporovat výkon stávajících spolupracovníků kontrolou a průběžným poskytováním zpětné vazby a jak zaučit pracovníky nové. Tímto dojde

k výraznému zvýšení uplatnitelnosti těchto pracovníků ohrožených na trhu práce a společnosti Mountfield pomůže uspět v konkurenčním boji na trhu zahradní techniky.
Mimo samotné školení, předpokládáme, že část programu bude realizována přímo na pracovištích, za provozu, kdy externí kouč bude přítomen po určitou dobu na jednotlivých pracovištích (s každým interním koučem cca 4 x 0,5 dne), bude sledovat, hodnotit činnost interního kouče a bude mu poskytovat rozvojovou zpětnou vazbu.

5. Právní minimum (1x ročně 1 den, tj. celkem 2 dny, 3 osoby)

Pro výkon funkce manažerů je znalost právních norem a předpisů, které upravují obchodní a pracovně-právní vztahy naprostou nezbytností.

6. Finanční gramotnost (1x ročně 1 den, tj. celkem 2 dny, 3 osoby)

Kurz je zaměřen na bližší pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

Na organizačním a technickém zabezpečení aktivity se bude podílet manažer projektu ve spolupráci s asistentem projektu. Vzdělávání proces 3 manažerů, který bude trvat celkově 17 dnů zabezpečí rovněž externím vzdělávací společností.

Výstup klíčové aktivity

Výstupem této aktivity jsou 3 proškolení manažeři splňující podmínky ohroženosti na trhu práce, kteří plně ovládají manažerskou komunikaci, styly řízení a komunikaci změny, time management. Absolvovali školení pro interní kouče a koučování procvičili na pracovišti, orientují se v právní a finanční problematice.

Číslo aktivity	5
Název klíčové aktivity	Závěrečná evaluace a ukončení projektu
Na realizaci se podílí	Mountfield a.s.
Přímé náklady na aktivitu	45 000

Podrobný popis realizace klíčové aktivity

V rámci poslední klíčové aktivity věnované ukončení projektu bude ověřována a měřena účinnost školení absolvovaných skupinou pracovníků prodeje a servisu, a to nejlépe formou tajných nákupů, které budou realizovány v několika vlnách a několika způsoby.
Tajné nákupy budou realizovány jak na prodejnách, tak i na servisech, abychom ověřili míru uplatnění nově nabytých znalostí a dovedností u prodejných i servisních pracovníků zároveň.
Nejčastěji bude použit tajný nákup, osobní návštěva prodejny, a ten může mít podobu skrytého nebo otevřeného nákupu, popř. i tzv. ostrého (poptávané zboží bude skutečně zakoupeno).
Tajné nákupy budou také prováděny telefonicky, popř. formou e-mailové poptávky, tak aby bylo možné zkontrolovat všechny prodejní cesty.
Z každé návštěvy bude zpracován písemný zápis, včetně bodového ohodnocení výkonu. Bodové hodnocení napomůže sledovat vývoj prodejných a komunikačních dovedností v čase. Tyto zápisy budou podkladem pro práci interních koučů na prodejnách a servisech. Cílem je naučit je s těmito zápisy pracovat a přispět tak k posunu dovedností a schopností jejich spolupracovníků.
Celkově bude uskutečněno min. 15 tajných nákupů.
Za evaluaci výsledků školení manažerů můžeme považovat ověřování získaných znalostí přímo na pracovištích pod dohledem externích školitelů (4x 0,5 dne), které je naplánováno v rámci kurzu "interní kouč" určeném pro manažery.

Posledním krokem této klíčové aktivity bude zpracování závěrečné zprávy k projektu.
Nastavení systému evaluace výsledků a závěrečné vyhodnocení provede manažer projektu a na jeho uskutečnění a průběh bude dohlížet asistent projektu.

Výstup klíčové aktivity

Výstupem této klíčové aktivity je min. 15 písemných zápisů o zrealizovaných tajných nákupech, včetně bodového ohodnocení výkonu pracovníků a závěrečná zpráva o projektu.

VI. HARMONOGRAM

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Příprava projektu a monitoring	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x							
Vzdělávání pracovníků prodeje			x	x	x			x	x	x					x	x	x			x	x	x								
Vzdělávání servisních pracovníků			x	x	x			x	x						x	x	x			x	x									
Vzdělávání manažerů prodejen			x	x	x			x	x	x					x	x	x			x	x	x								
Závěrečná evaluace a ukončení projektu																							x	x						

VII. REALIZAČNÍ TÝM

Složení realizačního týmu

Název pozice	Úvazek	Forma
Asistent projektu	15,00	DPČ
Manažer projektu	25,00	DPČ

Manažerské a administrativní pozice

Název pozice	Asistent projektu		
Název subjektu	Mountfield a.s.		
Forma	DPČ		
Úvazek	15,00	Jednotka	%
Sazba	30 000,00	Jednotka	za měsíc

Pracovní náplň

Asistent projektu bude zajišťovat především administrativní stránku související s řízením a realizací projektu. Bude vykonávat úkoly přispívající k bezproblémovému průběhu projektu, a to dle instrukcí a zadání manažera projektu.

S ohledem na hlavní náplň práce asistenta projektu se tato pozice váže ke všem klíčovým aktivitám. V rámci přípravné fáze projektu bude pověřen zejména administrativní pomocí manažerovi projektu, zajištěním publicity, shromažďováním dokumentace k výběrovému řízení. V rámci vzdělávacích aktivit bude připravovat podklady a technický zabezpečovat školení v rámci vzdělávacích aktivit. V závěrečné fázi bude pověřen zjišťováním zpětné vazby od účastníků školení, asistencí při zpracování závěrečné zprávy projektu.

Asistent projektu bude v rámci projektu na 15 % úvazek po celou dobu realizace projektu.

Název pozice	Manažer projektu		
Název subjektu	Mountfield a.s.		
Forma	DPČ		
Úvazek	25,00	Jednotka	%
Sazba	34 000,00	Jednotka	za měsíc

Pracovní náplň

Manažer projektu je klíčovou osobou pro zdárné zahájení a především průběh celého projektu. Veškeré činnosti bude vykonávat tak, aby projekt probíhal hladce a vedl k naplnění stanovených cílů a výstupů projektu.

Manažer projektu bude komunikovat s cílovou skupinou, vedením společnosti, dodavatelem vzdělávacích služeb, poskytovatelem dotace. Bude řídit a kontrolovat činnost asistenta projektu, případně i dalších osob zapojených do projektu (právník, oddělení LZ, PR oddělení), vyhodnocovat průběh projektu, svolávat porady a podávat reporty o průběhu školení vedení společnosti, zpracovávat závěrečnou zprávu k projektu, zajišťovat finanční řízení projektu.

V průběhu celého projektu se bude podílet na všech klíčových aktivitách. Ve fázi zahájení projektu se bude manažer projektu podílet na předání informací o projektu cílové skupině, výběru vzdělávací společnosti, zajištění publicity projektu, vytvoření vzdělávacího plánu pro účastníky školení. V rámci dalších klíčových aktivit zaměřených na vzdělávání jednotlivých cílových skupin bude zajišťovat jejich optimální průběh. V poslední fázi projektu se bude podílet na závěrečné evaluaci výsledků projektu a zpracování závěrečné zprávy k projektu.

Manažer projektu bude v rámci projektu pracovat na 25 % úvazek po celou dobu realizace projektu.

VIII. HORIZONTÁLNÍ TÉMATA

Vliv na rovné příležitosti

Neutrální k rovným příležitostem

Popis a zdůvodnění vlivu na rovné příležitosti

Přestože ve společnosti Mountfield bezezbytku uplatňujeme princip rovných příležitostí - dbáme na osobní i profesní rozvoj zaměstnanců bez ohledu na věk, pohlaví, příslušnost k rase, náboženství či sexuální orientaci, tak v rámci předkládaného projektu nejsou aktivity, které by rovné příležitosti podporovaly. Součástí cílové skupiny čítající 28 osob je pouze 1 žena. Takto malý podíl žen v cílové skupině vyplývá z povahy pozic, na které je tento vzdělávací projekt zaměřen. Zdůrazňujeme, že nízké zastoupení žen v cílové skupině zcela koresponduje s obecným zájmem ze strany žen o výkon povolání prodejců a servisních pracovníků zahradní techniky a podobného sortimentu a v žádném případě není důsledkem diskriminace pohlaví.

Vliv na udržitelný rozvoj

Projekt má pozitivní dopad na udržitelný rozvoj

Popis a zdůvodnění vlivu na udržitelný rozvoj

Předkládaný projekt obsahuje aktivity, které vedou ke zvýšení profesní způsobilosti a úrovně odborných znalostí a vědomostí zaměstnanců společnosti Mountfield ohrožených na trhu práce. Realizací projektu přispějeme k rozšíření znalostní společnosti, která je základním předpokladem pro zajištění udržitelného rozvoje.

Při realizaci projektu budeme dodržovat nastavený systém nakládání s odpadem, tzn. třídění odpadu na více druhů (plasty, papír, sklo, včetně firemního elektroodpadu a chemikálií). Běžně zajišťujeme i ekologickou likvidaci veškerých výrobků našeho sortimentu.

IX. MONITOROVACÍ UKAZATELE

Název indikátoru	Počet nově vytvořených/inovovaných produktů
Plánovaná hodnota	1,000
Komentář	
Společnost Mountfield bude na základě provedené evaluace projektu formou tajných nákupů postupovat i v budoucnu a nastavený způsob ověřování úrovně znalostí a dovedností pracovníků prodeje a servisu využívat k tomuto účelu i nadále po ukončení projektu. Zjištěné výsledky budou zohledněny při přípravě dalších vzdělávacích plánů připravovaných oddělením LZ.	
Nově nastavený systém pro sledování vývoje prodejních a komunikačních dovedností v čase budou využívat při své činnosti i interní školitelé pro další posun schopností a dovedností spolupracovníků.	

Název indikátoru	Počet podpořených osob - celkem
Plánovaná hodnota	28,000
Komentář	
V rámci projektu se zúčastní 28 osob (14 pracovníků prodeje, 11 servisních pracovníků, 3 manažeři prodejen) odborných kurzů a školení dle typu vykonávané pozice jak je blíže rozvedeno v klíčových aktivitách tohoto projektu. Všichni pracovníci - účastníci kurzů - splňují podmínku ohroženosti na trhu práce a územní způsobilosti.	

Název indikátoru	Počet úspěšně podpořených osob
Plánovaná hodnota	26,000
Komentář	
Vzhledem k tomu, že osoby zapojené do projektu jsou v úzkém kontaktu se zákazníkem a samy na sobě tak cítí potřebu dalšího vzdělávání, očekáváme, že vzdělávacími aktivitami projde a dokončí je 95 % účastníků, tzn. výstupem tohoto projektu bude minimálně 26 proškolených osob ohrožených na trhu práce.	

X. DALŠÍ INFORMACE

Publicita a informovanost

Konkrétní opatření pro zajištění publicity

Veškeré informace o projektu budou ve fázi zahájení i v průběhu projektu předávány vedením společnosti manažerům prodejen působících na území hlavního města Prahy a ti o projektu budou dále informovat vybrané pracovníky, kteří jsou do projektu zapojeni a splňují podmínky ohroženosti na trhu práce.

O projektu budou informováni rovněž ostatní zaměstnanci společnosti, a to prostřednictvím vnitřního informačního systému - intranetu. PR oddělení společnosti bude zajišťovat publicitu projektu rovněž v interním časopise. Zde bude předána informace o zahájení a cílech připravovaného projektu, následně přiblížen průběh a náplň probíhajících vzdělávacích aktivit a po ukončení projektu informace o míře naplnění cílů projektu a očekávání vybraných pracovníků.

Pro obeznámení veřejnosti plánujeme po celou dobu trvání projektu uveřejňovat informace o projektu na webových stránkách společnosti Mountfield a.s. www.mountfield.cz, kde bude podobně jako na vnitřních intranetových stránkách zveřejněn popis projektu, cíle, náplň a loga. Tyto informace na webových i vnitřních stránkách společnosti budou uveřejněny v úvodní fázi projektu a následně budou aktualizovány vždy po ukončení každé aktivity až do úspěšného ukončení projektu.

Dostatečnou publicitu projektu bude zajišťovat manažer projektu ve spolupráci s asistentem projektu a PR oddělením společnosti.

Rizika

Rizika projektu

Jsme si vědomi, že v průběhu realizace projektu se mohou projevit vnitřní i vnější vlivy, které mohou narušit úspěšné naplnění cílů tohoto projektu. Na klíčové aktivity mohou působit zejména tato rizika:

1. personální

- v důsledku zhoršené hospodářské situace na trhu se může zaměstnavatel potýkat s ekonomickými problémy, které povedou k propouštění zaměstnanců,
- v průběhu realizace projektu může dojít k dalším personálním změnám, pracovníci zapojeni do projektu se mohou rozhodnout ukončit své působení ve společnosti Mountfield
- účastníci školení se mohou potýkat s nedostatečnou motivací potřebnou k úspěšnému ukončení vzdělávacích aktivit pro jednotlivé cílové skupiny

2. finanční

- může dojít k navýšení nákladů na realizaci projektu oproti původně plánovému předpokladu
- časový nesoulad mezi uskutečněním výdajů a proplácením ze strany poskytovatele dotace

3. časové

- v důsledku neočekávaných událostí může dojít k neplnění časového harmonogramu realizace projektu

4. kvalitativní

- výběrem nevhodného dodavatele vzdělávacích služeb nemusí být zajištěna žádoucí úroveň vzdělávacích služeb

Popis opatření

Abychom neohrozili dosažení plánovaných cílů projektu a zajistili pro skupinu pracovníků ohrožených na trhu práce požadované zvýšení úrovně jejich kvalifikace za stanovených podmínek, přijmeme proti výše popsaným rizikům opatření, která by jim měla předejít nebo alespoň zmírnit jejich dopad:

1. personální

- hospodářskou situace společnost není samozřejmě schopna ovlivnit, veškeré kroky vedení jsou však vždy velmi uvážlivé a směřují k zajištění stabilní finanční situace podniku, tak aby bylo možné překlenout případné období stagnace či útlumu v odvětví pokud možno bez vlivu na personální obsazení podniku a s tím související propouštění zaměstnanců,

- společnost Mountfield se snaží pro své zaměstnance vytvářet takové pracovní podmínky a poskytovat benefity, aby ti byli s působením v podniku maximálně spokojeni a byli motivováni setrvávat na svých pozicích, jsme přesvědčeni, že i připravované kurzy budou pro pracovníky motivací k setrvání ve společnosti Mountfield,

- vzhledem k tomu, že potřeba dalšího vzdělávání vzešla ze strany samostatných pracovníků, očekáváme dostatečné zapojení a motivaci skupiny ohrožených na trhu práce, na kterou je projekt zaměřen,

2. finanční

- pro případ navýšení nákladů na realizaci projektu oproti plánovaným výdajům je společnost Mountfield připravena pokrýt tyto neplánované výdaje z vlastních zdrojů

- pro překlenutí případného časového nesouladu mezi uskutečněním výdajů a proplácením ze strany poskytovatele dotace bude možné využít běžnou finanční rezervu na bankovním účtu společnosti

3. časové

- abychom předešli riziku neplnění časové harmonogramu je předem kalkulováno s dostatečnou časovou rezervou, tak aby prodloužení v rámci jedné aktivity nevedlo k narušení průběhu jiných aktivit

4. kvalitativní

- pro zajištění žádoucí úrovně vzdělávacích služeb budou přísně nastaveny podmínky výběrové řízení, v rámci něhož bude přihlíženo mimo jiné k referencím a zkušenostem vzdělávací společnosti

Udržitelnost projektu

Popis realizace plánovaných aktivit po ukončení financování z ESF

V rámci projektu se nám podaří vyškolit 3 interní kouče, jejichž úkolem bude průběžně podporovat nabyté vědomosti a dovednosti stávajících i nově příchozích zaměstnanců a zajišťovat tak jejich další profesní i osobní růst. V případě pozitivního vyhodnocení činnosti interních koučů budeme pokračovat v rozšiřování jejich počtu i na jiných pobočkách společnosti Mountfield mimo území Prahy. Proškolení dalších interních koučů budeme realizovat především z vlastních zdrojů, v případě možnosti bychom chtěli opětovně využít i financování z veřejných prostředků.

Kromě činnosti interních koučů bude po skončení projektu nadále využívána i možnost ověřování úrovně komunikačních a prodejních dovedností pracovníků prodeje a servisu formou tajných nákupů. Písemné zápisy z těchto nákupů budou sloužit oddělení rozvoje LZ pro přípravu dalších vzdělávacích plánů.