

# CAREER BOOK

pro každého pracovníka



University  
of Applied  
Management

# Věnování

Od \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pro \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

„Když víme, že to, co děláme, má smysl,  
přijde i úspěch a uznání.“



University  
of Applied  
Management

2019

# OBSAH

ÚVOD .....	7
VHODNÝ ČAS NA ČETBU KNIHY .....	9
KDO JSME MY .....	11
NAŠE HODNOTY .....	15
CO ZÍSKÁŠ OD NÁS .....	21
CO POTŘEBUJEME OD TEBE .....	25
TVÁ ROLE V UAM .....	33
KOMPETENCE V UAM .....	39
PŘEDSTAVENÍ JEDNOTLIVÝCH TÝMŮ .....	53
FIREMNÍ KULTURA .....	63
ZÁVĚR .....	71



# ÚVOD



Vážený čtenáři,

pokud se ti do ruky dostala tato kniha, znamená to, že jsi buď naším zaměstnancem a nebo máš zájem o práci v naší organizaci. Pokud jsi již člen našeho týmu, díky této publikaci si osvěžíš vše, s čím se u nás každý den setkáváš, veškeré své povinnosti a také tvá práva. Pokud jsi uchazeč o začlenění se k nám do týmu, tato publikace bude tvým průvodcem v tom, s čím se u nás můžeš setkat, jaké jsou naše hodnoty, co ti můžeme nabídnout a co naopak budeme očekávat od tebe. Také se seznámíš s naší firemní kulturou.

Tato publikace vznikla proto, aby pomohla každému vážnému zájemci o práci v našem týmu k uvědomění, že naše univerzita je opravdu tím místem, kde chce pracovat a kde bude docházet jak k jeho rozvoji, tak i seberealizaci. Také vznikla jako poděkování našim současným zaměstnancům. Listování touto publikací jim pomáhá znovu si ujasnit, proč se stali součástí právě naší univerzity.

Při čtení této publikace budeš mít možnost nahlédnout do našeho zázemí, ve kterém rádi uvítáme nové zajímavé tváře, které jsou cílevědomé, otevřené novým nápadům, kompetentní k naší práci a shodují se s hodnotami, které jako organizace uznáváme.

Přejeme ti příjemné čtení.

Prostor na poznámky



# KDY JE SPRÁVNÝ OKAMŽIK PRO ČETBU TÉTO PUBLIKACE?

”

„Nejlepší knihy jsou takové,  
které člověku říkají, co už sám ví.“

**George Orwell**

**VŽDY!**

**Je opravdu jedno, v jakém jsi postavení  
a v jakém čase po knize saháš**

■ Pokud se právě rozhoduješ, jestli se přidáš k jednomu z týmů v naší organizaci či už jsi se rozhodl a vedení nyní rozhoduje o tom, zda tě přijme, máš skvělou šanci díky této publikaci poznat, jak to u nás vypadá.

■ Pokud u nás právě začínáš, je to ideální moment, aby ses seznámil s tím, co od tebe potřebujeme, očekáváme a co ti naopak nabídneme my.

■ Pokud v jednom z našich týmů již pracuješ, dostáváš knihu zejména proto, abys měl novou inspiraci k tomu, proč zde jsi a možnost zopakovat si to, co od tebe potřebujeme, očekáváme a co ti nabízíme.

■ Pokud od nás odcházíš, i v tomto případě je skvělé si tuto publikaci přečíst. Můžeš se v ní ohlédnout za tím, co jsi u nás zažíval v rámci firemní kultury, osobnostního rozvoje, jaké jsi měl u nás povinnosti a jaké benefity. Můžeš si také znovu připomenout, co se ti u nás líbilo a co by jsi naopak změnil.



Prostor na poznámky



# O NÁS

## Co představuje University of Applied Management International

UAM vzdělává své posluchače v desítkách oborů a zcela klíčové je propojení výuky s praxí. Vysokoškolské vzdělávací zařízení UAM pochází z Ameriky a naplňuje tak normy univerzitního studia v USA. Svým posluchačům poskytne vždy ověřené vzdělávací metody a zkušené lektory. Úroveň studia odpovídá standardu nejprestižnějších univerzit.

Jde o jednu z největších univerzitních sítí na světě. UAM působí na čtyřech kontinentech, zahrnuje několik desítek prestižních škol a má celkově více než dva a půl milionu posluchačů. Jedná se o konsorcium, které je založeno na komerčním vzdělávání. Vychází

z principu, že „když si člověk zaplatí, angažuje se mnohem více na dosažení výsledků, než kdyby to měl zadarmo“. Vychází z principů sestavených podle výzkumů ze čtyř špičkových pracovišť:

- USA (MIT, Massachusetts)
- Evropa (HIIT, Helsinky)
- Kanada (UT, Toronto)
- Austrálie (GU, Brisbane)

## Nabízené studium stojí na třech pilířích

- Výuka je placená.
- Lektori jsou špičkoví odborníci a praktici v oblasti, kterou garantují.
- Posluchači mohou absolvovat jediné tehdy, dosáhnou-li díky studiu a tréninkům lepších výsledků, než měli před nástupem na UAM.

## Co představuje UAM Czech chapter

Krátkodobé kurzy jsou jen o teorii, avšak její praktická aplikace, která by mohla přinést hodnotnou zkušenost, chybí. K čemu je vám vysoká míra sečtělosti, když neumíte skutečně nadchnout lidi kolem sebe, utvořit z nich tým, vést jej a rozvíjet tak, abyste jednoho krásného dne mohli začít delegovat svou zodpovědnost a nakonec pokračovali v tvoření třeba někde jinde? Co je lepší, než moci se těšit z toho, že to, co jste vybudovali, funguje i bez nutnosti vašich zásahů? Soft skills jsou vitální částí úspěchu a životní spokojenosti. Jsou to těžko uchopitelné, avšak velmi důležité, střípky vaší osobnosti.

Podnikatel je jedinec, který na sebe vzal zodpovědnost za svoji budoucnost. Ze zaměstnance pracujícího 40 hodin týdně, se stal člověkem, který pracuje 60-70 hodin týdně. Mnohá sociologická šetření manifestují, že tak lidé činí právě proto, aby se v budoucnu stali svobodnějšími a nezávislejšími.

Co ale podnikateli na začátku cesty chybí? Znalosti a odbornost to zjevně nejsou,

protože právě ty z něj udělaly podnikatele. Chybí mu kompetence, které zařídí, aby mohl řídit, rozhodovat, rozvíjet a učit ostatní a následně delegovat. Být pro ně inspirací a podporou právě díky svým znalostem a kompetencím, sociálním a psychologickým dovednostem a zkušenostem.

## Kdo jsme my, kmenový tým UAM pro ČR

Jsme skvělý kolektiv špičkových lektorů s bohatými zkušenostmi z praxe a dalších pracovníků, které jejich práce nesmírně baví!

Jsme aktivní a práci bereme jako poslání, při kterém si užijeme se svým týmem spoustu zábavy. Všichni jsme oddaní stejné věci, a to lepšímu vzdělání a rozvoji ostatních i sebe sama, otevírání nových možností a pokroku. Praktické zážitky nás neustále posouvají dál a přináší nové radosti i starosti všedních dnů. S úsměvem a odhodláním jdeme za svým cílem a dosahujeme viditelných výsledků. Právě tyto stupínky osobního rozvoje nám dodávají motivaci a energii do dalších aktivit.

Respektujeme individualitu každého posluchače, jelikož jsme pochopili, že jedině osobní přístup může udělat ze

vzdělávání zábavu a zároveň zvýšit jeho intenzitu a efektivitu jeho přínosu.

Razíme extrémně netradiční zážitkový způsob rozvoje. Je postaven na skutečných výsledcích posluchačů.

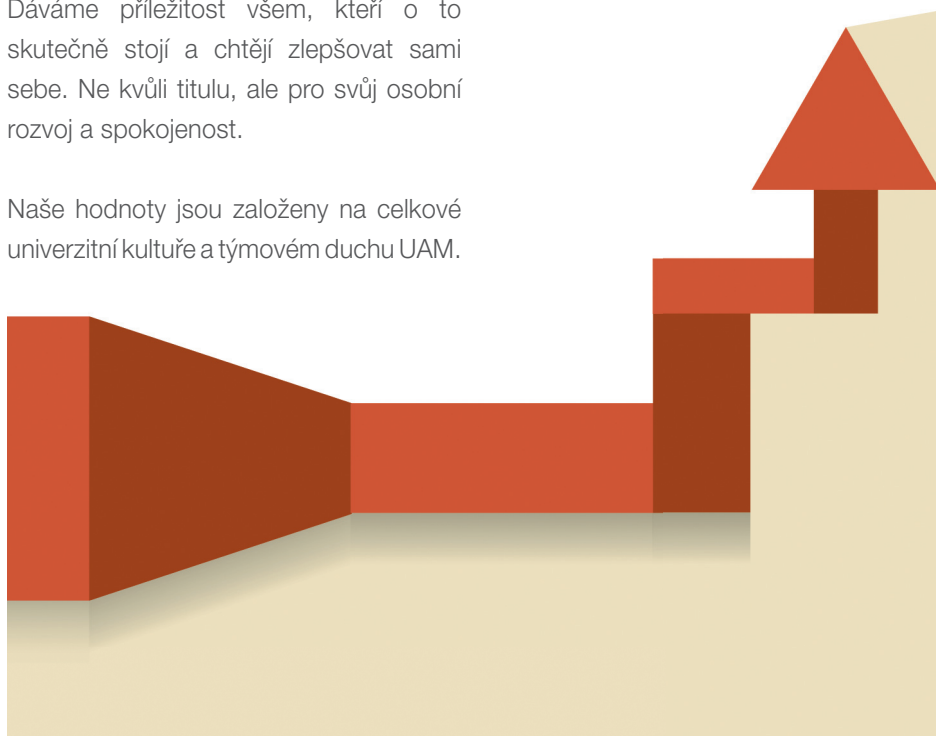
Jsme potenciálním řešením vzdělání i pro ty, kteří kvůli práci nebo rodině neměli čas nebo možnost studovat klasicky na vysoké škole, či pro ně takové studium nebylo zajímavé a prakticky užitečné.

Dáváme příležitost všem, kteří o skutečně stojí a chtějí zlepšovat sami sebe. Ne kvůli titulu, ale pro svůj osobní rozvoj a spokojenost.

Naše hodnoty jsou založeny na celkové univerzitní kultuře a týmovém duchu UAM.

Práce nám dává smysl, protože vykazuje prokazatelné a viditelné výsledky. Přináší úspěch a štěstí na tvářích našich posluchačů. Pomáháme jim k lepšímu pocitu ze sebe sama a lepším životním podmínkám, a to nejen ve finanční jistotě, ale hlavně v sebevědomí a chuti do života.

Vzdělání je klíčové pro celý náš tým. I proto se my sami neustále rozvíjíme a učíme. Rosteme spolu s našimi posluchači a navzájem se inspirujeme.



Prostor na poznámky



## FIREMNÍ HODNOTY



„Největší hodnotou v životě není to,  
co dostanete, ale to, čím se stanete.“

***James Lee Valentine***

Jako každá firma, tak i my máme naše firemní hodnoty, které tvoří závazný rámec chování pro všechny naše pracovníky na všech pozicích. Tyto firemní hodnoty nám pomáhají v tom, abychom dosahovali maximálních výsledků, naše práce byla efektivní, všem se u nás pracovalo dobře a aby se každý v pondělí těšil do práce nejen na své kolegy, ale i kamarády. Je důležité, aby každý z nás tyto hodnoty respektoval a řídil se nimi, protože určují jednotný směr celé naší organizace a jsou založeny na firemní kultuře a týmovosti naší univerzity. Všechny tyto hodnoty se vzájemně prolínají a pomáhají k rozvoji

každého našeho zaměstnance, což je pro nás důležité, protože díky tomu dochází k rozvoji celé organizace.

### **Komunikace jako klíč k rozvoji**

Aby vše u nás fungovalo, je důležité společně o všem komunikovat. Jen komunikace je totiž cestou k úspěšnému cíli a lepším výsledkům. Snažíme se všem členům našich týmů dávat zpětnou vazbu ohledně jejich práce a pomáhat jim jak v osobním rozvoji, tak i v rozvoji pracovním. Je pro nás velmi důležité, aby

každý náš pracovník uměl otevřeně mluvit o tom, co se mu líbí, co se mu nelíbí, co by udělal jinak a tím napomáhal k rozvoji celé naší organizace. Aby naše komunikace byla efektivní, zakládáme si na tom, abychom se k sobě chovali přátelsky a s respektem, protože každý má právo na svůj názor, ze kterého může vzniknout obohacující diskuze pro obě strany. Mimo to je pro nás v rámci komunikace důležité, aby komunikace byla věcná, jasná, bez pomluv, smysluplná, motivující a opravdu fungovala, protože spousta našich výzev stojí na více odděleních a je proto tedy důležité, aby se jednotlivá oddělení vzájemně dokázala dohodnout na postupu a plnění dílčích cílů. Kromě sdělování vlastních myšlenek je pro nás také důležité, abychom uměli navzájem naslouchat tomu, co si myslí ostatní a uměli být trpěliví.

### **Určení priorit vede k efektivní práci**

V naší organizaci se stále rozvíjíme a s tím je spojené také množství práce, které u nás je. Aby práce byla opravdu efektivní, je důležité, aby si všichni naši členové dokázali určit svoje priority a zaměřovali se na práci, která je rozvíjí, naplňuje, uspokojuje a nepřetěžovali se. S tím také

souvisí to, že každý týden máme společné porady, na kterých řešíme, na co se daný týden budeme společně zaměřovat a co bude pro nás aktuálně prioritní. Mimo to si takové cíle stanovujeme kvartálně i ročně, abychom věděli, jakým směrem se chceme danou dobu ubírat a jestli vše pokračuje podle našich představ. V hodnocení naší práce používáme KPI (Key performance indicator), který nám pomáhá ukázat, jak každý pracuje v rámci dlouhodobého plánu. S touto pomůckou k měření výkonnosti a plnění úkolů také souvisí odměny, které naši zaměstnanci dostávají za splnění požadovaných cílů. Z vlastní zkušenosti víme, že práce je efektivnější tehdy, když si určíme svoje silné a slabé stránky a na základě toho přijímáme úkoly, než když se snažíme vykonat velké množství práce, ze které si poté neodneseme žádné uvědomění.

### **Orientace na tým**

Již delší dobu u nás probíhá velmi výrazný růst a to hlavně díky tomu, že se snažíme vést naše zaměstnance, aby spolu pracovali férově a týmově, což také souvisí s firemním klimatem a firemní kulturou, které v naší organizaci jsou a na kterých

si zakládáme. Na své kolegy se můžeme obracet například tehdy, když dostaneme úkol, který svým rozsahem spadá také do jiného oddělení a my potřebujeme, aby se do plnění úkolu zapojili a nebo pokud v rámci oddělení máme zkušenějšího kolegu, který nás dokáže nasměrovat ke správnému řešení naší výzvy. Je důležité si vždy uvědomit, že každý z nás má jiné silné a slabé stránky a když spojíme dohromady naše silné stránky, můžeme udělat velmi rychle a efektivně společně to, co bychom jako jedinec dělali velmi dlouho. Díky tomu můžeme společně pracovat také na našich slabých stránkách, které můžeme posílit právě

díky spolupráci s dalšími kolegy, kteří na nás svou pomocí dokáží přenést své zkušenosti a rady, které nám do budoucna velmi pomohou. Je proto tedy důležité, aby si každý z nás uvědomil, že díky týmovosti dokáže rozvíjet sebe, druhé a naopak někdo jiný jej.





## Výsledek jako pomyslná třešnička na dortu

Dlouhodobě se snažíme naše zaměstnance motivovat k stále lepším a lepším výsledkům. Aby jich dosahovali, je důležité nejprve výsledný cíl definovat a sledovat cestu za výsledkem, která je velmi důležitá jak k osobnostnímu, tak i pracovnímu rozvoji. Při této cestě se zaměřujeme na dílčí cíle, kterých každý z nás dosahuje, a společně je hodnotíme, protože jen díky nim se můžeme dostat až k finálnímu výsledku. Během dosahování výsledku se snažíme také stanovovat různé milníky, které nám ukazují, že jdeme správnou cestou. Je samozřejmé, že se na cestě za výsledkem setkáme s překážkami a nezdary, díky našim hodnotám je ale každý dokáže překonat a dosáhnout vytouženého výsledku. Je pro nás velmi důležité, aby se nikdo z nás nevzdal hned po prvním neúspěchu a snažil se hledat cestu, která bude již úspěšná právě díky dílčím cílům, které nás posouvají blíž k finálnímu výsledku.

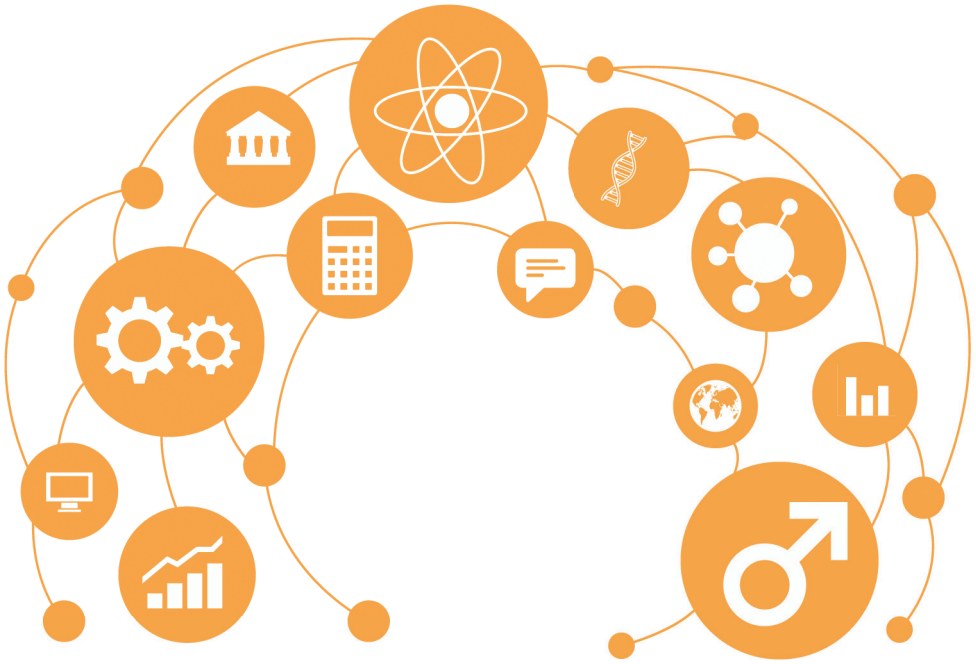
## Duševní hygiena

Aby práce každého z nás byla stále efektivní a přinášela nám kýžený rozvoj a seberealizaci, je důležité, abychom si dokázali vymezit čas na duševní hygienu,

kteřá nám pomáhá zvyšovat odolnost vůči škodlivým jevům, jako jsou stres, únava, neefektivita či demotivace, které nám mohou bránit v práci. Z tohoto důvodu organizujeme pro naše zaměstnance různé kurzy a přednášky, na kterých je učíme, jak mohou pracovat s duševní hygienou, jak ji mají správně používat, jaké jsou všechno její složky a jak ji mohou zakomponovat do svého harmonogramu. Společně také pravidelně každý měsíc snídáme, děláme akce i mimo firmu a podnikáme další společné aktivity, které nám dávají energii do další práce. Mimo to poskytujeme našim zaměstnancům spoustu materiálů v online i tištěné podobě, aby si mohli duševní hygienu trénovat a praktikovat všude, kde jim to bude příjemné. Jelikož si také uvědomujeme, že v průběhu práce je náš organismus zatěžován mnohem více než při odpočinku, snažíme se, aby prostředí u nás působilo esteticky příjemně, bylo vybaveno vším potřebným k práci, bylo přátelské a pozitivní a aby se tu naši zaměstnanci cítili dobře, pohodově a nebyli pod stresem.

Prostor na poznámky





## CO ZÍSKÁŠ OD NÁS

”

„Lenost se je sice přitažlivá, ale jen práce dokáže přinést uspokojení.“

**Anne Frank**

### Plné využití tvých myšlenek a nápadů

V našem týmu si vážíme každého člena, a proto se ho snažíme podporovat v jeho nápadech a myšlenkách. Pokud budeš mít jakýkoliv nápad na něco nového, nebo jak něco dělat jinak, neboj se nám to říct, protože je možné, že v tobě dřímá talent či nadání, o kterém nevíš zatím ani ty sám a byla by škoda ho neobjevit. Každý názor nebo nová myšlenka je pro nás důležitá a může nás, i tebe, posunout dál a tím zefektivnit naši práci.

Ve svých řadách proto rádi uvítáme všechny kreativní lidi a nadšence, kteří hýří množstvím nápadů a nebojí se je sdělovat ostatním.

### I když jsi dospělý, u nás stále porosteš

I když u nás každý začíná na konkrétní pozici, nebráníme se tomu, aby se po čase přehoupl na vyšší a zajímavější pozici. Pro všechny naše zaměstnance máme volnou cestu a rádi se necháme překvapit tím, co v nich dřímá a pomůžeme

jím jak v kariérním růstu, tak i v osobním. Každý má u nás příležitost a záleží jen na něm, jak se jí chopí. V naší organizaci se objevuje neustále mnoho zajímavých výzev a úkolů a pokud se nebojíš angažovat a jsi cílevědomý, můžeš díky nim vyrůst tak, jak jsi si ani nemyslel, že je to možné.

### Budeš členem druhé rodiny

V našem týmu se sdružují lidé se stejnými hodnotami a cíli, díky čemuž si budujeme

na pracovišti skvělé pracovní vztahy, které nám pomáhají v plnění úkolů a výzev mezi týmy. Díky tomu se můžeme obrátit na kteréhokoliv kolegu a víme, že nám rád pomůže. Tyto vztahy se snažíme upevňovat i mimo pracovní prostředí na teambuildingu, firemním grilování a nebo na společné snídani, u které se scházíme každý měsíc. Díky příjemné atmosféře, kterou u nás každý den zažíváme, se těšíme do práce nejen na kolegy, ale i na kamarády.



## **Vzdělání a inspirace tě bude provázet každý den**

Naši univerzitu navštěvuje nespočet posluchačů, kteří jsou velmi inspirativní nejen pro nás, ale i pro ostatní posluchače. Díky těmto lidem a jejich životním příběhům můžeš mít každý den velkou várku inspirace, která se k tobě bude dostávat v různé podobě. Mimo to máš k dispozici veškeré publikace, ze kterých se vzdělávají naši posluchači a také zvýhodněnou možnost studia u nás. Aby toho nebylo málo, pravidelně si pro naše zaměstnance připravujeme různá školení, přednášky a workshopy, díky čemuž získávají nové znalosti.

## **Nový pohled na práci**

Pokud jsi byl zvyklý, že v práci nejsi vidět a tvoje slovo není slyšet, u nás s tím nepočítej. Každý náš článek má stejné právo na projevení a každého si rádi vyslechneme. Tvoje práce u nás ti bude dávat smysl a brzy díky ní uvidíš výsledky, které budou nejen u spokojených klientů, ale také u spokojených kolegů, kteří se

na tebe budou moci ve všem spolehnout a plně ti důvěřovat. V naší organizaci pracujeme týmově a každého si vážíme, jelikož každý je součástí našeho společného úspěchu.

Prostor na poznámky



# CO POTŘEBUJEME OD TEBE?

”

„Úspěšní lidé dělají to, co neúspěšní lidé  
dělat nechtějí. Nepřejte si, aby to bylo  
snazší; přejte si, abyste byli lepší.”

**Jim Rohn**

## OHLEDUPLNOST

### Umím vnímat i ostatní a ne jen sebe.

✓ **Jak si tě představujeme:** aby u nás vše fungovalo tak, jak má, je pro nás velmi důležité, abychom byli k sobě navzájem ohleduplní a dokázali tolerovat ostatní. Spousta našich procesů a aktivit navazuje na aktivity ostatních a je tedy velmi důležité, abychom věci dělali pořádně s ohledem na práci ostatních. Každý jednou začínal a proto se snažíme vždy novým článkům našeho týmu podat pomocnou ruku a totéž očekáváme od tebe. S ohleduplností se

váže také to, že se snažíme po sobě uklízet a nenecháváme zbytečnosti a nepořádek (například v kuchyňce).

✗ **Jak si tě nepředstavujeme:** ve firmě je nás opravdu více a pokud jsi sólista, který se dívá jen na sebe a na svou práci a nerespektuje ostatní, naše spolupráce nebude možná.

### MOJE POZNÁMKY

---

---

---

---

---



## SPOLEHLIVOST

### Dodržím to, co slíbím.

✓ **Jak si tě představujeme:** pokud se domluvíme, že uděláš do určitého data nějakou práci, počítáme s tím a na základě toho dáváme práci i dalším kolegům. Samozřejmě chápeme, že se někdy může stát nějaká nečekaná situace, kdy se ti nepovede práci odevzdat včas, ale budeme rádi, když to bude opravdu jen z výjimečných důvodů. Celou naši organizaci se snažíme rozvíjet stále kupředu a právě na tom stojí to, že se můžeme spolehnout na naše zaměstnance, bez kterých by to nešlo. Může se také stát, že práce tvého kolegy bude stát pouze na tom, že bude od tebe potřebovat doplňkové materiály, proto tedy oceníme, když spolehlivost bude tvoje druhé jméno.

✗ **Jak si tě nepředstavujeme:** pokud slíbíš, že na něčem začneš pracovat a v den odevzdání si teprve vzpomeneš, že jsi měl mít nějaký úkol hotový, nebude to pro nás ta správná cesta.

### MOJE POZNÁMKY

---

---

---

---

## CÍLEVĚDOMOST

### Jakákoliv překážka je pro mě krokem kupředu.

✓ **Jak si tě představujeme:** cílevědomost je jedna z nejsilnějších lidských vlastností, která člověka dovede k úspěchu a my jsme si toho dobře vědomi. V našem studiu trénujeme mnoho úspěšných obchodníků, kteří by bez cílevědomosti nebyli nyní tam, kde jsou. A právě tohle očekáváme i od tebe. Do našeho týmu zapadne pouze ten, kdo je cílevědomý a dokáže svůj harmonogram změnit tak, aby byl flexibilní a dotáhl veškeré věci do konce. V rámci naší práce také často komunikujeme s klienty, u kterých se mění situace i názory, a proto je důležité, aby ses nezalekl prvotních nástrah a dokázal si jít za svým. Jen tohle ti dokáže přinést vytoužené ovoce a rozvinout tě ve všech směrech.

✗ **Jak si tě nepředstavujeme:** někdy se může stát, že klient během schůzky váhá a před podpisem smlouvy o studiu začne pochybovat. Nebo se může stát, že tvoje výkony jsou již několik let stejné a nemáš chuť na sobě pracovat. Pokud s tímto nejsi schopen něco udělat, neztotožňuješ se s našimi představami.

## MOJE POZNÁMKY

---

---

---

---

---

---

---

---

**X Jak si tě nepředstavujeme:** někdy se může stát, že se ti nepovede tvůj úkol nebo schůzka napoprvé. Pokud ihned ztratíš motivaci pro další pokus, nejsi náš člověk.

## MOJE POZNÁMKY

---

---

---

---

---

---

---

---

## MOTIVACE

### Díky motivaci efektivně dosahují svých cílů.

**✓ Jak si tě představujeme:** v naší organizaci si zakládáme na tom, aby práce byla pro naše zaměstnance různorodá, umožňovala jim získávat nové zkušenosti a motivovala je k lepším výsledkům, osobnímu růstu a seberealizaci. Vždy musí vědět, kam se jejich práce posouvá a k čemu bylo to, co doposud dělali. Důležité také je, aby nás práce bavila a motivaci jsme viděli nejen v hmotných věcech, jako jsou peníze, ale i třeba v tom, že díky naší práci dokážeme změnit život uchazečům o naše studium. Velmi často mezi sebou uskutečňujeme porady, na kterých se snažíme zjišťovat aktuální pocity zaměstnanců a jejich potřeby, pracovat s nimi a neustále se vzájemně motivovat k tomu, aby věděli, co je jejich poslání a proč pracují právě u nás.

## SPOLUPRÁCE

### Sehranost týmů dokážeme proměnit ve vzájemný prospěch.

**✓ Jak si tě představujeme:** snažíme se táhnout za jeden provaz, jelikož většina naší práce je závislá na spolupráci více oddělení a ne jen na jednotlivci. Proto od tebe očekáváme, že dokážeš ostatním dodat to, na čem se domluvíte a když společně pracujete na nějakém úkolu, přiložíš dostatečně ruku k dílu. Velmi si u nás uvědomujeme, že aktivní spolupráci s jinými kolegy dokážeme dosáhnout efektivnější práce, lepších výsledků a vzájemného seberozvoje. Nikdo z nás

není odborníkem v každé sféře, ale díky tomu, jak jsme sehaní, dokážeme každou výzvu proměnit ve vzájemný prospěch.

**✘ Jak si tě nepředstavujeme:** mnoho našich úkolů jsou velké výzvy, na kterých musí pracovat více oddělení. Pokud nedokážeš přijmout fakt, že potřebuješ pomoc i od jiného oddělení či musíš pomoci jinému oddělení ty, aby práce byla efektivní, něco bude špatně.

### MOJE POZNÁMKY

---

---

---

---

---

### UPŘÍMNOST

#### Mluvíme upřímně, abychom si vzájemně ušetřili čas.

**✓ Jak si tě představujeme:** všichni se snažíme jednat na rovinu a když se nám něco nelíbí, otevřeně to řekneme, i když to nemusí být vždy příjemné. Vždy je lepší říci náš názor a pohled na věc osobě, které se to týká, protože díky tomu můžeme společně najít na danou věc jiný pohled a společně ji obohatit. Někdy se ti může

stát, že budeš potřebovat pomoc či nějakou informaci, proto se neboj otevřeně jít za někým kompetentním v tvé problematice a věř, že ti pomůže. S upřímností se váže také to, že jsme sehaný tým a nešíříme mezi sebou žádné pomluvy či dezinformace, které by narušily naši přátelskou atmosféru.

**✘ Jak si tě nepředstavujeme:** dostal jsi nějaký úkol, s kterým si nevíš rady, ale nedokážeš to otevřeně přiznat? Popřípadě nedokážeš přijmout úspěch jiného kolegy a snažíš se ho proto očernit před ostatními? Takové chování nezapadá do našeho kolektivu.

### MOJE POZNÁMKY

---

---

---

---

---

### SEBEUVĚDOMĚNÍ

#### Vím, proč zde jsem, co chci a co se ode mě očekává.

**✓ Jak si tě představujeme:** je pro nás velmi důležité, abys při působení u nás cítil, že jsi na správném místě a chápal svoji roli v našem týmu, s kterou se poji

řada pravidel. Každý, kdo u nás pracuje, má možnost růst nejen osobnostně, ale i kariérně, proto je velmi důležité, abys znal své silné i slabé stránky a dokázal s nimi pracovat tím způsobem, že se nespokojíš pouze s rolí, s kterou jsi k nám nastoupil. Každý v našem týmu byl začátečník a je tedy důležité, abys dokázal tuto roli přijmout s tím, že tě ze začátku někdo povede a poté budeš ochoten

v začátcích pomoci někomu zase ty. Pokud si dokážeš určit svoje cíle a hodnoty, věř, že ti v jejich naplnění rádi pomůžeme.

**X Jak si tě nepředstavujeme:** pokud nechápeš hlouběji své poslání a roli u nás, zajímají tě jen peníze a neztotožňuješ se s našimi principy, nejsi poté v souladu s tím, koho mezi sebou potřebujeme.



## **INTERAKTIVNÍ OKÉNKO**

*Pokud se rozhoduješ začít dělat něco nového (nebo začneš být něčeho nového součástí), je důležité, abys zcela jasně, jednoznačně a skutečně správně znal odpovědi na uvedené otázky a my budeme rádi, když si na ně zkusíš sám odpovědět, aby sis ujasnil, že být součástí našeho týmu je přesně to, co tě bude naplňovat:*

**Proč děláš to, co děláš?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Komu to má opravdu sloužit?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

**Jak přesně a v čem to má sloužit?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Co má být skutečný, chtěný a hodnotný výsledek, kterého máš dosáhnout?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Prostor na poznámky



## TVOJE ROLE U NÁS



„Komu je práce radostí,  
pro toho je život štěstím.“

***Maxim Gorkij***

Všichni jsme součástí systému a všechny nás obklopuje nějaké prostředí. Čteš-li tyto řádky, tak pravděpodobně patříš do skupiny lidí, kteří chtějí pracovat v naší organizaci a nebo jsi již součástí našeho týmu. Bez ohledu na to, jakou specifickou roli budeš u nás zastávat a nebo již zastáváš, určitě budeš naplňovat také obecnou roli pracovníka. Díky této roli budeš součástí něčeho, co ti přinese pocit jistoty v dnešním světě a budeš součástí celku, kterému budeš prospěšný výkonáváním svěřených úkolů a výzev.

Za všechny tyto úkoly budeš dostávat nejen finanční odměny, ale dostane se ti také velkého osobnostního a pracovního rozvoje s možností neomezené seberealizace. Díky tomu se mohou postupně tvé role u nás měnit, záleží samozřejmě na tvých cílech a vizích, avšak my jsme otevření všem kreativním a cílevědomým lidem. Ještě, než se ujmeš jakékoliv nové role v naší firmě, bude ti předem kompletně definována, aby jsi získal představu o tom, s čím vším tvá role souvisí, protože každá role je specifická a jiná.





## Povinnosti tvých rolí

Každá pracovní role si žádá i různé povinnosti, což je obvykle výčet činností, které máš u nás dělat. Samozřejmě je jasné, že správně je budeš dělat, až se v nich zapracuješ, s čímž se ti budeme snažit maximálně pomoci. Ze začátku je pro nás klíčové, abys věděl, které činnosti to jsou. Také je velmi důležité, abys přijal za své to, že pokud něčemu nebudeš něčemu rozumět, ihned se ozveš, abychom to společně otevřeně probrali a díky tomu zefektivnili tvou práci.

## Tvoje zodpovědnost

S každou rolí se váže i zodpovědnost a čím vyšší postavení v hierarchii naší organizace máš, tím větší zodpovědnost od tebe ostatní očekávají. Ve své nové roli vždy potřebuješ od samého začátku vědět, za co přesně a jednoznačně máš mít zodpovědnost, a také ji potřebuješ patřičně přijmout. Je pro nás důležité, abys nepřijal zodpovědnost prostým odkýváním a potom daný úkol, činnost, projekt či cokoli jiného řádně a správně nedokončil. Pokud se s některým z úkolů neztotožňuješ a nejsi si jist, že za něj chceš

převzít zodpovědnost, vždy ho můžeme společně probrat.

## Tvoje výsledky

Veškerou naši práci děláme za účelem specifických výsledků, kterým předchází vždy cesta, která tě nabije novými zkušenostmi a dovednostmi. V každé své roli potřebuješ vědět, jakých výsledků máš dosahovat. Také potřebuješ vědět, jaké výsledky máš vytvořit z jakých aktivit. Výsledky by měly být jednoznačné, přesné, správné a srozumitelné, abys je dokázal vytvořit, doručit a předložit.

**Celý tento proces je tedy o tom, že víš, co od tebe potřebujeme a že víš, kdy máš co a komu dodávat.**



## **INTERAKTIVNÍ OKÉNKO**

### **Máš v ruce svoji definovanou roli?**

*Projdi si ji nyní se svým vedoucím včetně všech svých povinností i práv. Pokud ji nemáš, určitě si ji vyžádej. Pokus se nyní svou roli ve firmě definovat a popsat vlastními slovy.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**BRAINSTORM**  
SUCCESS IDEAS

Prostor na poznámky



# KOMPETENCE



„Měli bychom mít právo na vzdělání podle svých kompetencí a potřeb.“

***Neznámý autor***

## **K čemu slouží kompetence a co má být výsledkem jejich použití**

Je to snadné. Bez pravidel nemůže fungovat společnost a tedy ani naše organizace. Vždyť i anarchisté měli, a snad i mají, minimálně jedno pravidlo, a tím byl kategorický imperativ svobody. Sepsali jsme pro tebe několik kompetencí, které tě budou provázet při práci v našich týmech. Ve všem se ti budeme snažit pomáhat a podporovat tě během doby, po kterou budeš součástí našeho týmu. Je však pro nás důležité, abys

splňoval níže uvedené kompetence. Věř nám, že díky tomu se bude skvěle pracovat nejen nám, ale i tobě. Pokud by sis náhodou nebyl v něčem ještě zcela jistý, vždy se můžeš obrátit na někoho dalšího z týmu a ten se tě pokusí nasměrovat tak, aby ti vše dávalo smysl a cítil ses u nás komfortně.

## **Co je to vlastně slovo kompetence**

Představ si pod tímto pojmem slovo „způsobilost“. To, co potřebuješ, abys

mohl fungovat, například v profesi, jsou způsobilosti. Význam kompetence je ale rozsáhlejší a zahrnuje další pojmy jako schopnost, znalost, dovednost i zkušenost. Určitě v tom také hraje roli tvoje osobnost, aktuální naladění, postoje a hodnoty, které ti pomohou během celého života naplňovat vlastní potřeby. To všechno můžeš nazvat jako kompetence.

**PRVNÍ KOMPETENCE ZNÍ:  
víš přesně, ve které organizaci  
pracuješ, a hlavně víš proč.**

”

„Prosperita je vedlejší produkt  
sebelásky, sebehodnoty  
a respektu k sobě.“  
**Barbara Stanny**

Každý nový člen našeho týmu prochází pohovorem, kde se dozví informace o naší organizaci, náplni práce, kterou by chtěl vykonávat a o všem, co se pojí s působením na naší univerzitě. Díky tomu si může ujasnit, jestli je pro něj poslání naší organizace přesně tím, co vždy chtěl dělat a jestli atmosféra, kterou u nás vnímá, je přesně taková, jakou vždy hledal. Jsme sehraný tým, a aby vše nadále fungovalo

tak, jak má, potřebujeme mít pouze členy, které práce u nás naplňuje, baví, znají její poslání a díky tomu vykazují i výborné výsledky. Je pro nás důležité, aby každého práce u nás obohacovala, přinášela mu vlastní rozvoj, seberealizaci a byla pro něj inspirací k novým nápadům. Proto je důležité, abys cítil sepětí s tím, co představujeme a díky tomu ti poskytneme mnoho výzev, které naplní veškeré tvé potřeby u nás a každým dnem ti budeme dokazovat, že připojením k nám jsi nešlápl vedle.

„Ještě nikdy si nikdo nestěžoval na to, že by o smyslu či podstatě firmy nebo své role slyšel až moc. Problém ve firmách bývá úplně obrácený. Naučil jsem se, že když ve firmě řeším jakýkoliv problém s kolegou či podřízeným, vždy začínám diskuzi oběma uvedenými oblastmi; proč vlastně jako organizace existujeme a proč existuje role pracovníka, se kterým to řeším. Potom se bavíme o jeho zodpovědnosti, a nakonec o výsledcích. I kdybychom stihli jen tato témata a nedostali se k operativnímu obsahu „problému“, i tak jsme udělali většinu práce ve jménu řešení. Dělán to jen proto, že chci lidi naučit, aby svoje problémy uměli řešit sami. Nechci, aby znali vzorec, že když mají problém, přijdou za mnou a já jim ho vyřeším.“

## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

Sestav si deset důvodů, proč chceš u nás pracovat /proč u nás pracuješ.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Buď v týmu jen a výhradně s těmi lidmi, kteří znají důvod, proč jsou v týmu a umí to nejen vyslovit, ale i prakticky provádět. Tito lidé žijí svojí rolí i organizací a pomohou ti ve tvých začátcích upevnit tvoje sebevědomění o práci v naší organizaci. Díky vaší společné sounáležitosti se smyslem či hodnotami se ti bude u nás od začátku pracovat dobře. Je ale zapotřebí stále pečovat jak o zapálení ve jménu organizace, tak i v rámci zastávaných rolí. Lépe se však pečuje, když už od začátku to mají lidé v sobě.

**TIP: pro  
začátečníka**



**DRUHÁ KOMPETENCE ZNÍ:  
orientace na výsledek je tvoje  
přezdívkou.**

”

„Úspěch sestává z cesty  
od nezdaru k nezdaru bez ztráty  
nadšení.“

**Winston Churchill**

V naší organizaci je pro nás důležité, aby všechny úkoly byly dotaženy do konce a zaměření na výsledek je naším krycím jménem. Neznamená to však, že pro nás není důležitá také cesta, po které k výsledku jdeme. Proces k dosažení výsledku musí být pro tebe zajímavý, přínosný, naplňovat tvoje potřeby a cíle a přinášet ti nové zkušenosti. Během této cesty se ti neuvěřitelným způsobem bude formovat myšlení a bude docházet k tvé realizaci, o které jsi vždy snil a my tě v tom rádi podpoříme. Pokud bys měl náhodou pocit, že ses na této cestě ocitl ve slepé uličce, vždy tě rádi nasměrujeme dál a poskytneme ti zpětnou vazbu. Uvidíš, že ti vše bude dávat smysl a dosažený výsledek bude jen pomyslná třešnička na dortu. Výsledkem tvé cesty může být

například úspěšně dokončené studium některého posluchače, které nám přináší nejen peněžní zisk, ale posluchači také nekonečné množství nových možností, což je pro naše poslání jednou z největších odměn.

*„Vždycky jsem děkoval vesmíru za každého takového člověka, kterého jsem měl v týmu. Všichni se vyznačovali podobnými rysy. Chtěli zpětnou vazbu. Říkali si o ni. Nebylo podstatné, zda jsem měl nachystané nějaké sdělení, které je hodnotilo, či nikoliv. Prostě chtěli vědět, na čem jsou, a toužili po tom, aby skrze zpětnou vazbu získávali inspiraci pro svoji práci. Jak ji dělat jinak, lépe. Sdílení zpětné vazby však u nich nikdy nebylo o opakovaném povídání. Stačilo jim to jednou říct a obratem to mělo vliv na jejich prožívání i chování. Ať už to byla pochvala vedoucí k tomu, že se v tomto směru rozvíjeli, nebo to byla konstruktivní kritika vedoucí k vnitřní změně. Věděli totiž, že čím dříve budou samostatní, tím více poroste jejich kompetentnost a nezpochybnitelné zkušenosti plynoucí z toho, jak se rozvíjí.“*

## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

Jaký byl naposledy tvůj cíl? Jak jsi si tento cíl dokázal definovat?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Vždy, když máte v týmu někoho, kdo byl původně hodnotnou součástí organizace a přestal fungovat, dejte mu více šancí, jak „naskočit zpátky“. Ať už to bude podpora jakéhokoliv typu, vždy má jasný smysl – vrátit člověka zpátky do hry. Jakmile člověk přestane definitivně fungovat, není to téma pro hledání chyby na jedné nebo na druhé straně. Prostě se stalo. Došlo ke změně prostředí a podmínek, na které daný pracovník už nereagoval s potřebnou orientací na výsledek, a to je moment pro korektní rozloučení se, aby měl pracovník další šanci pro vlastní realizaci.

**TIP: pro  
začátečnicka**

**TŘETÍ KOMPETENCE ZNÍ:  
jsi iniciátor.**

”

„Nejistotu a strachy člověk  
nejlépe překoná tím, že dělá to,  
z čeho má strach.“

**Steffen Kirchner**

Jelikož je většina procesů v naší organizaci založena na práci více lidí, je vždy velmi důležité, abys dokázal s novým úkolem začít sám i před tím, než ti ho ještě někdo stihne zadat a tím pádem zefektivnil celou naši práci. Může se stát, že nová výzva zatím není nikomu přidělena a pokud se jí chopíš sám na základě svých dovedností a silných stránek a převezmeš za ni zodpovědnost, bude to to nejlepší, co jsi udělal pro vlastní rozvoj a seberealizaci, protože získáš neskutečné množství nových zkušeností. Samozřejmě se počítá s tím, že při cestě ke splnění neznámé výzvy můžeš udělat chyby, které ti pomůžeme opravit, to je ale v pořádku, protože díky nim se ponaučíš a k výsledku budeš o krok blíž. Je však důležité, abys při přebírání nového úkol měl ujasněno, co má být výsledek, proč má být takový

a k čemu má sloužit. Tohle jsou základní otázky a pokud na ně znáš odpověď, bude se ti pracovat snadněji.

„Tleskal jsem každému, kdo se bez mého výslovného rozhodnutí chopil aktivity. Dokonce mohu napsat, že jsem málokdy brzdil i aktivitu, o níž jsem předem věděl, že nepovede k výsledku. Protože jsem také věděl, že vlastní selhání s jasnou zodpovědností má na vznik zkušenosti tisíckrát silnější vliv než plané varování na poradě. Samozřejmě jsem to poté nenechal bez komentáře, aby dotyčný věděl, že jsem mu rád dal prostor právě ve jménu jeho rozvoje. Hlavně také z toho důvodu, aby sám mohl formulovat, co se vlastně naučil, a z jeho vlastních úst to autenticky slyšeli ostatní kolegové.“



## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

**Jaká byla naposledy novinka nebo inovace ve firmě či u tebe v rodině, kterou jsi chtěl?  
Co jsi udělal pro to, aby jsi si tuhle novinku prosadil?**

---

---

---

---

---

Podle prof. Zeleného je několik typů lidí, jejichž popis s pokorou doplnil doktor Pacher o svůj názor.

**1.** Ti, co jsou iniciativní, dělají svoji práci, protože to tak cítí. Cítí, že je to jejich přirozenost. Ne pro odměnu, protože často bývá odměnou jen jejich pocit. Ale to jim stačí. Není to ani o tom, že chtějí být první a byli by živeni z toho, že existují i druzí a třetí...

**2.** Ti, co udělají něco jen tehdy, až když jsou požádáni minimálně dvakrát. Tito lidé nezískají úctu a jejich odměna je malá. Je jen otázkou trpělivosti lídra v organizaci, jak dlouho je bude tolerovat a opakovat, co organizace potřebuje.

**3.** Ti, kdo udělají správnou věc jen tehdy, když je nutnost nakopne. Pod pojmem nutnost si představte cokoliv. Třeba když se daná část organizace, kterou má pracovník na starosti, ocitne v krizi. Třeba když vědí, že teď potřebují vydělat na dovolenou. Nebo když jej skutečně nadřizený nakopne. Prostě když se objeví nějaké pnutí, které však nevychází z podstaty pracovníka, ale z vnějšího prostředí. Tito lidé

obdrží lhostejnost místo úcty a almužnu místo odměny.

Tento typ člověka stráví většinu svého času na židli nařikaje nad svým těžkým údělem.

**4.** Ti, kteří neudělají nic správně, i když jim to někdo ukáže a dohlíží na to, aby to udělali. Takový člověk je bez práce a dostává se mu pohrdání.

Je v pořádku, když se člověk v této typologii nachází ve více stavech naráz? V pořádku to sice není, ale je to minimálně signál, že je zapotřebí s tím něco dělat. Je důležité vidět, které role se vyznačují větší iniciativností a které menší či žádnou. Pokud to je možné, je správné nechat pracovníka vykonávat ty role, kde je patrná velká míra angažovanosti, a u těch ostatních rolí zjistit, co se má změnit. Pokud ne, je zapotřebí pracovníka nahradit za někoho angažovanějšího. Nicméně už jen skutečnost, že to musí řešit vedoucí a pracovník s iniciativou nepřichází sám, hovoří sama za sebe.

**TIP: pro  
začátečníka**

**ČTVRTÁ KOMPETENCE ZNÍ:  
komunikace není o předávání informací.  
Potřebuješ sdílet.**

”

„Genialita v komunikaci je schopnost být zcela upřímný a zároveň ohleduplný.“

**John Powell**

Aby všechno v týmu fungovalo a bylo možné pracovat efektivně, je důležité správně spolu komunikovat a umět sdílet své myšlenky, názory a veškeré podněty. Nikdy u nás nepoužíváme věty jako „já jsem to říkal“ nebo „no to je přece jasné, vždyť jsem mu to napsal, a ještě navíc jsem to vyznačil jinou barvou“. Může se totiž stát, že vlivem nejasné a nepřímé komunikace se s kolegou nepochopíš a to, co je jasné pro tebe, nemusí být jasné i pro něj. Je proto tedy důležité, aby ses naučil sdílet, což je dovednost, kdy umíš předávat to, co máš na mysli způsobem, jenž zasáhne druhého tak silně, že se zachová v sounáležitosti s tvým záměrem. Aby byla komunikace úspěšná, je důležité umět nejen sdílet, ale i naslouchat. Někdy

ani ty sám netušíš, jak tvůj nápad může být dobrý a může usnadnit práci nejen tobě, ale i kolegům, je tedy důležité, abys ho uměl otevřeně říci. S komunikací se váže také to, že se spolu navzájem snažíme vytvářet zdravé přátelské vztahy a poté je jednodušší, abychom spolu vzájemně pracovali na projektech, kdy potřebujeme pomoc někoho dalšího.

*„Praxe mě naučila, že jedním z klíčových elementů fungování zdravého mezilidského vztahu je právě sdílení. To dokonce předchází důvěře. Tedy důvěra uvádá, nefunguje-li sdílení. A vůbec nejhorší situace je, když sdílení není. Tedy když sdílení nahradí mlčení tam, kde se z principu věci očekává aktivní komunikace.“*



## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

*Aby komunikace byla efektivní, je důležité, aby záměr mluvčího byl upřímný.*

**Podle čeho poznáš kolektiv, kde komunikace funguje a podle čeho naopak poznáš kolektiv, kde komunikace nefunguje?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Komunikační způsobilost je v jasném spojení s osobnostními předpoklady každého člověka, tedy to, jakým stylem člověk komunikuje (co říká a jak to říká, o čem mluví, jak navazuje vztahy, jak se ve vztazích chová apod.), ti už na začátku prozradí, co od něj můžeš očekávat. Díky tomu tvoji kolegové budou od prvního dne vědět, co od tebe mohou čekat a naopak ty budeš vědět, co můžeš čekat od nich. Je proto velmi důležité, abys na komunikaci pracoval již od prvního kontaktu s naší organizací.

**TIP: pro  
začátečníka**

**PÁTÁ KOMPETENCE ZNÍ:  
přirozenou součástí tvého chování  
je obchodní přístup.**

”

„... Vydělávat peníze je umění,  
pracovat je umění, ale největší  
umění je dělat dobré obchody.“

**Andy Warhol**

Aby u nás vše mělo nějaký řád a posloupnost, snažíme se všechny lidi kolem sebe brát jako klienty, kteří mají právo po nás něco chtít a my máme povinnost jim to dodat. Nemusíš být vůbec v roli obchodníka, avšak obchodní přístup má v tomto zcela nezastupitelnou roli. Klient má právo, zcela jednoznačně vyplývající z jeho postavení, rozhodnout o tom, jestli to, co jsi dodal, odpovídá jeho představě, očekávání a potřebám. Tvoje povinnost je zjistit, co vlastně potřebuje a být pro něj tím, kdo mu naslouchá, pomůže, poradí (v případě potřeby klientovi pomůžeš s definicí jeho potřeb, protože ty jsi odborník v dané oblasti) a obsluží tak, aby byl natolik spokojený, že o tom bude referovat ostatním. Je samozřejmé, že tě klient hodnotí. Potřebuješ znát to, co děláš

správně, ale i to, co potřebuješ změnit, protože tě to velmi posune v seberozvoji. Je jisté, že ne všichni tvoji klienti jsou špičkoví praktikanti komunikačních kurzů, takže ne vždy dostaneš konstruktivní zpětnou vazbu přesně podle pouček nenásilné komunikace. Proto je důležité, aby ses naučil přijmout jakoukoliv zpětnou vazbu a vždy si z ní odnesl to, co ti pomůže v dalším tvém konání a posune tě dál.

*„Každý člověk, kterého jsem měl v týmu a choval se proklientsky, byl na nejlepší cestě k mistrovství. Tedy k uvědomění, že každý v týmu je tu proto, aby sloužil ostatním lidem (ať už vně organizace nebo uvnitř) tím, že jim naslouchá a udělá vše, aby jim pomohl zdravě naplnit jejich potřeby, což je klíčem k úspěchu. Řekl bych, že pokud by sis z pravidel organizace měl odnést jedno jediné, bude to tohle. Naštěstí to tak není. Ty si odneseš všechna základní pravidla a ona se stanou tvojí přirozenou součástí.“*



## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

Vyjmenuj 5 pozic ve firmě, které nejsou zaměřeny na obchod a popřemýšlej, jakým způsobem se u nich projevuje obchodní přístup.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Lidi v tvém týmu, stejně jako ty, jsou součástí organizace, jejíž záměrem je mimo jiné zisk. Zisk vždy přinášeli, přináší a přinášet budou klienti či odběratelé. Je proto žádoucí, abys byl v týmu se členy, kteří toto pravidlo projeví už od prvního společného kontaktu a tím ho budou pěstovat i v tobě. Během adaptační doby u nás je cílem tvého vedoucího toto myšlení u tebe přesně adaptovat na konkrétní fungování naší organizace a jen dopilovat. V tom ti pomohou také kolegové se stejnými hodnotami. Uvědomění, že jsme součástí týmu, kdy je naším údělem fungovat pro druhé, je jasným rozdělovníkem mezi vítězi a poraženými.

**TIP: pro  
začátečníka**



**ŠESTÁ KOMPETENCE ZNÍ:  
zodpovědnost je tvojí součástí  
stejně jako srdce.**

”

„Bud'ťo za svůj život převezmete zodpovědnost a nebo budete celý život poslouchat jen rozkazy.“

**Robert T. Kiyosaki**

Zodpovědnost v naší organizaci je skutečná ochota snášet následky vlastních rozhodnutí stejně tak jako rozhodnutí vydaná někým, kdo je ti nadřízen. Je velmi důležité pochopit opravdový význam slova zodpovědnost. Zodpovědnost představuje něco, co se prolíná napříč celým životem, ve všech rolích a jejím převzetím můžeme být šťastnými, úspěšnými a nebo spokojenými lidmi. Čím více jsi ochotný nést následky vlastních rozhodnutí včetně rozhodnutí ostatních, tím je větší tvoje komfortní zóna a ty se cítíš lépe a svobodněji. Díky tomu zvládáš mít pod kontrolou více než jen sebe a své aktivity, ale i výzvy a těžkosti, s kterými se můžeš setkat při

plnění tvých pracovních úkolů. Naopak pokud zodpovědnost budeš podceňovat či odmítat, můžeš si udělat zbytečně problémy či naštvat některé lidi. Proto se snažíme učit naše zaměstnance, aby dokázali převzít zodpovědnost nad svým životem a rozhodnutími a vykročili ze své aktuální komfortní zóny.

„Je jasné, že míra zodpovědnosti, respektive ochota k zodpovědnosti se mění v závislosti na tom, jak se člověk cítí. Když má dobrou náladu, evidentně zvládá více. Ať už výzev, těžkostí či úkolů. Nejenom svých, ale obvykle bere zodpovědnost i za ostatní, s nimiž spolupracuje, na výsledky jejichž práce čeká či například s nimi jen sdílí pracoviště. V opačném případě snadno dojde k jeho podráždění a jeho komfortní zóna se přirozeně zmenšuje. Proto to sem pro tebe uvádím. Neboť jako zodpovědný pracovník naší organizace se chováš zodpovědně sám k sobě i k ostatním (a to nejen u nás v organizaci), a tím pádem zajistíš, že drtivou většinu svého života budeš mít dobrou náladu.“

## INTERAKTIVNÍ OKÉNKO

Zodpovědnost nás provází ve všech životních rolích. Popřemýšlej, v jaké své roli jsi dostatečně zodpovědný a v jaké naopak nejsi dostatečně zodpovědný a proč si myslíš, že tomu tak je.

**Uved' 3 konkrétní příklady vybrané role, kde bys chtěl na zodpovědnosti zapracovat.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Daleko dříve, než přijde ke slovu zodpovědnost, objevuje se podstatně významnější kompetence. A tou je rozhodnost. Ano, očekáváš ji od ostatních lidí v týmu, nicméně očekává se od začátku i od tebe, ale jen v rozsahu, který opravdu zvládneš. Zásadní věci, a u služebně mladších lidí i méně zásadní věci, rozhoduje vedoucí. To je přirozená součást jeho role. Na tobě je, aby ses konzistentně rozvíjel a pracoval na svých kompetencích (odborných i osobnostních) tak, že ti budeme moci svěřovat stále významnější rozhodování či rozhodovací procesy. Věz však, že za výsledky vždy zodpovídáš ty.

**TIP: pro  
začátečníka**

Prostor na poznámky



# PŘEDSTAVENÍ JEDNOTLIVÝCH TÝMŮ



## RECEPCE A PROVOZ

”

„Díky různorodosti náplně práce se učíme novým věcem.“

Naším cílem je vytvářet všem oddělením příjemné prostředí pro práci a také zprostředkovávat profesionální komunikaci s dodavateli a klienty. Mimo jiné zabezpečujeme i bezproblémový chod firemního vzdělávání. Díky naší práci máme každý den příležitost překonávat nové výzvy a být pro naše okolí nápomocní. Nedílnou součástí naší práce je také koordinace a dohled nad tím, zda jsou požadavky posluchačů či kolegů splněny. Na naší práci oceňujeme to, že je různorodá a my tak

nepřicházíme do stereotypu, a to i přesto, že je někdy úkolů více naráz.

### S čím může RECEPCE A PROVOZ pomoci

- Plánování schůzek a akcí do kalendáře IAP
- Uvítání a péče o klienty se kterými máte domluvené schůzky
- Nákup a zajištění zásob – pokud Vám chybí čaj, káva, mléko nebo třeba kancelářské potřeby
- Pošta – pokud potřebujete odeslat pracovní zásilku, stačí ji předepsat (jméno a adresa příjemce, odesílatel) a dále je nutné specifikovat způsob odeslání
- E-shop – pokud si vy nebo vaši klienti objednájí knihu z e-shopu, recepce vše vyřídí a odešle přepravní službou, popřípadě knihu připraví k vyzvednutí na recepci

■ Prodej knih – pokud máte vy nebo vaši klienti a známí zájem o koupi knih (Selský rozum, Get2KnowMe nebo Kniha Já), recepce sepíše protokol, předá knihu a emailem pošle fakturu

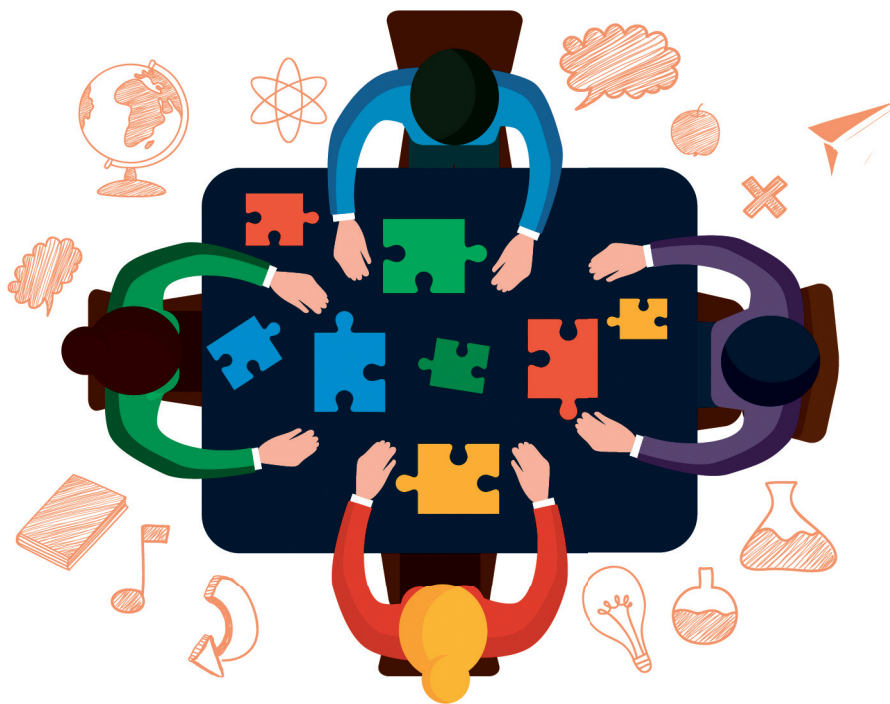
■ Tiskárna – recepce poskytuje pomoc při práci s tiskárnou a také její obsluhu (docházející papír, nefunkčnost tiskárny,..)

■ Sklad – pokud vám chybí něco a mohlo by to podle vás být ve skladu, zkuste se zeptat na recepci, ta totiž sklad a jeho obsah spravuje

■ Pokladna – pokud máte účtenku schválenou od vedoucí/vedoucího financí stačí se obrátit na recepci a ta ji proplatí z pokladny UAM nebo IAP

■ Dále se na recepci můžete obracet s otázkami workshopů, podcastů, obsluhy kamer a nahrávacích zařízení, knihovny dostupné v prostorách univerzity, akcí, ...

■ a mnoho dalšího...



## STUDIJNÍ ODDĚLENÍ

”

„Naším posláním je být oporou posluchačů během celého studia a doprovodit je až k úspěšné promoci.“

U nás na studijním oddělení se staráme o to, aby se naši posluchači cítili komfortně a opečovávaní. Studijní oddělení je takovým středobodem univerzity, kde se informace střetávají, mísí a přerozdělují na správná místa. Je pro nás hodně důležité, aby nám práce, kterou děláme, dávala smysl a přinášela smysl a užitek i ostatním, a toho všeho se nám na pozici studijních referentů dostává. Provázíme posluchače vstupním procesem, jsme jim oporou v průběhu studia a nakonec je doprovázíme až k úspěšnému zakončení studijního procesu v podobě promoce. Na naší práci nás nejvíc baví svoboda, která na vás na univerzitě dýchá ze všech koutů, rychlost, s jakou se zde věci dějí a z toho vyplývající možnost vlastní seberealizace. V takové konfiguraci je potom snadné našim posluchačům dodat vše, co potřebují, aby hladce prošli studiem a dostali od univerzity vše, co potřebují pro svoji praxi a úspěch.

### S čím může STUDIJNÍ ODDĚLENÍ pomoci

- Úzká spolupráce obchodního zástupce a studijního oddělení – obchodní zástupce předává studijnímu oddělení klienty, kteří se stávají uchazeči o studiu
- Obchodní zástupce předává přihlášky klientů studijnímu oddělení, které přihlášky následně předává dále diagnostikovi a psychologovi a pomáhá uchazeči o studium procházet celým přijímacím řízením
- O průběhu přijímacího řízení studijní oddělení informuje obchodního zástupce
- Spolupráce a komunikace se studijními trenéry a lektory výuky
- Plánování termínů výuky a rozvrh v jednotlivých učebnách
- Zajištění veškerých potřebných podkladů, skript a funkčního nahrávacího systému
- Komunikace s posluchači před, při a po výuce
- a mnoho dalšího...

## MARKETING A PODPORA OBCHODU

”

„Co na mé práci oceňuji je to, že každý den je jiný.“

V našem oddělení se staráme o veškerou práci spojenou s marketingem a pomáháme také obchodnímu oddělení. S našim týmem se snažíme o to, abychom ukázali hodnotu studia na naší univerzitě lidem, kteří o studium mají zájem. Dále se snažíme předávat velmi hodnotný obsah našim posluchačům, který jim pomůže v rámci cesty jejich studiem. V kooperaci s oddělením vývoje a obchodu vyvíjíme nové produkty, které si získávají stále více a více zákazníků a pomáhají naší univerzitu dostávat do povědomí novým, potenciálním posluchačům. Jako velké plus našeho oddělení vidíme to, že získáváme mnoho podnětů, co zlepšit a jsme ve velmi dynamickém prostředí a to i přesto, že je podnětů občas příliš mnoho.

### S čím může **MARKETING A PODPORA OBCHODU** pomoci

- Příprava Raynetu pro obchodní zástupce
- Správa CRM databáze
- Tvorba zápisů ze schůzek
- Spolupráce na tvorbě propagačních materiálů
- Aktualizace webových stránek
- Direct marketing
- Správa sociálních sítí
- Nahrávání, zpracování a zaslání podcastů
- a mnoho dalšího...



## ODDĚLENÍ VÝVOJE A TVORBY



„Díky naší práci přicházíme každý den do kontaktu s nepřeberným množstvím inspirace.“

Díky našemu oddělení přenášíme naše vědomosti a znalosti i na posluchače a ostatní širokou veřejnost. Mimo to přinášíme podpůrné materiály a publikace našim posluchačům a snažíme se stále vyvíjet nové kurzy a workshopy, aby byli naši klienti spokojeni, s čímž je také spojeno to, že vždy dbáme na jejich potřeby. Skrz naše produkty se snažíme šířit inspiraci a hodnoty nejen naše, ale i našich posluchačů, a tím rozvíjíme nejen sebe, ale i je.

### S čím může ODDĚLENÍ VÝVOJE A TVORBY pomoci

- Pomoc obchodním zástupcům - např. tvorba brožur na schůzky s klienty atd.
- Zpracovávání inspirativních materiálů z jednání, výuky a komunikace s klienty – oddělení vývoje a tvorby tyto věci vezme, zařadí do vzdělávání, publikací, skript, případně předá marketingu na různé kampaně a propagaci na sociálních sítích atp.
- Tvorba univerzitních materiálů, skripta, knihy, career book
- Aktualizace veškerých univerzitních materiálů
- Správa publikací ve veřejných databázích
- a mnoho dalšího...



## FINANČNÍ ODDĚLENÍ

”

„I přesto, že se každý den setkávám s velkým množstvím čísel, stále mě čísla baví.“

V našem oddělení udržujeme finanční stálost, aby vše fungovalo tak, jak má. Díky této práci máme možnost naučit se finanční gramotnosti na vysoké úrovni a zjistit, jak velká firma

po finanční stránce funguje. V našem oddělení pracujeme také na tom, aby byla naše organizace stabilní, což je velmi důležité. Někdy se setkáme ve své práci s většími výzvami, které jsou těžší, ale díky tomu dochází u nás k osobnostnímu i pracovnímu rozvoji. Na naší práci oceňujeme to, že je různorodá a i když to zní jako klišé, vždy se tam můžeme něco nového přiučit.

### S čím může FINANČNÍ ODDĚLENÍ pomoci

- Řešení účtenek, které mohou být následně proplaceny recepcí z pokladny UAM či IAP
- Faktury
- Mzda - pozdní příchod mzdy, jiná částky mzdy atd.
- a mnoho dalšího...



## OBCHOD



„To, na co jsi včera myslel, vede k tomu, co dnes děláš a vyústí v to, kým zítra budeš.“

Obchodní oddělení je klíčovou součástí organizace, protože je zodpovědné za to, aby přineslo podstatně více peněz, než organizace potřebuje, aby mohla tvořit rezervu, investovat do rozvoje a zvelebovat prostředí i služby pro pracovníky a klienty. Role vedoucího obchodu je velmi zodpovědná, protože každý náš člen týmu potřebuje být v takové kondici, aby uměl prodat produkty a služby způsobem, který přitahuje další klienty a aby se následně stávali obchodní přátelé Univerzity. Na naší práci oceňujeme především kolegy, protože prodávat služby a produkty profesního a osobnostního rozvoje je jeden z nejvíce náročných směrů prodeje vůbec. Je to především obrovský tlak na jejich vlastní osobnostní

a profesní rozvoj, který se odehrává na denní bázi. Moc si vážíme v našem týmu každého, kdo se rozhodl s námi do toho pustit a nepolevit.

### S čím může OBCHOD pomoci

- Zajištění fungování univerzity díky domluveným posluchačům
- Dodávání podnětů od klientů pro marketing, vývoj a ostatní oddělení
- Sdílení aktuální situace na trhu vzdělávání napříč univerzitou
- Aktivní podpora prodeje nových produktů
- Zajištění informací přímo od klienta pro všechna oddělení univerzity
- a mnoho dalšího...

## LEKTOŘI VÝUKY

”

„Lidé dělají v danou chvíli to nejlepší, co dovedou. Nemohou dělat nic lepšího, pokud je to nenaučíte.“

Lektoři zajišťují pravidelnou výuku pro naše posluchače ať již v BBA a MBA programech, nebo v dalších specifických programech, které univerzita poskytuje. Naším úkolem je sami na sobě pracovat každý den tak, abychom byli schopni našim posluchačům poskytovat vždy aktuální informace, které odpovídají dění na trhu a dokáží uspokojit jejich potřeby. Ať již je posluchač sebenáročnější, je pro nás výzvou, nalézt takový způsob, skrze který budeme schopni doručit mu všechny potřebné znalosti a vědomosti. Věříme, že jen praxe může přinášet opravdové výsledky, a proto naším hlavním cílem je nejen doručit posluchačům potřebné vědomosti, ale také je inspirovat a motivovat k jejich využití v praxi, protože teprve trénink praxí přináší ty opravdové výsledky.

### S čím mohou LEKTOŘI pomoci

- Zajištění pravidelné výuky pro jednotlivé studijní skupiny
- Komunikace s posluchači a jejich inspirace napříč všemi kanály, jako je Voxer, mail, messenger a další
- Řešení individuálních potřeb daných posluchačů a směřování k naplnění jejich cílů
- Spolupráce s oddělením vývoje na tvorbě nových a svěžích materiálů pro posluchače
- Předávání podnětů pro ostatní oddělení univerzity
- Úzká spolupráce s obchodním oddělením na dalším rozvoji obchodních příležitostí
- a mnoho dalšího..



## STUDIJNÍ TRENÉŘI

”

„Týmová práce je krásná, ale každý bychom měli někdy nalézt chvíli pro naslouchání tichému hlásku naší vlastní duše.“

Oddělení studijních trenérů a studijní trenéři sami jsou těmi, kdo s posluchači univerzity navazují opravdu důvěrný vztah. V rámci individuálních setkání, ve kterých se spolu s posluchači mohou ponořit do jejich myšlenek a odhalit i to, co se na společných setkáních ve skupině nikdy neobjeví. Dosahují společně jiné roviny uvědomění. Díky práci studijních trenérů se naši posluchači učí přesně a jasně pojmenovat svůj posun, učí se všimnout si jednotlivých kroků, které ve svém rozvoji dělají nebo by mohli udělat. Vztah jeden na jednoho dovoluje větší míru otevřenosti a důvěrnosti a současně také větší hloubku uvědomění konkrétních posunů každého posluchače.

### S čím mohou **STUDIJNÍ TRENÉŘI** pomoci

- Zajištění pravidelného rozvoje jednotlivých posluchačů
- Podpora s tvorbou dílčích, modulových a závěrečných prací
- Komunikace s lektory a obchodem, nastavení individuálního přístupu ke každému posluchači
- Sběr a kompletace nejdetailejších informací o jednotlivých posluchačích
- Předávání podnětů do oddělení vývoje, marketingu a obchodu
- Inspirace od úspěšných lidí pro celý tým univerzity
- a mnoho dalšího..

Prostor na poznámky



# FIREMNÍ KULTURA

”

„Dobře vybudovaný tým může dosáhnout takového úspěchu, o kterém jste nikdy ani nesnili.“

***John C. Maxwell***

Firemní kultura je specifická pro každou organizaci a ukazuje, jaké ve firmě panuje klima, jaké hodnoty sdílí většina zaměstnanců, jak pracovníci působí navenek a jaké jsou mezi nimi vztahy. Aby se u nás naši zaměstnanci cítili dobře a komfortně, snažíme se pravidelně pořádat různé akce, které jim pomáhají

poznat se i jinak než pouze na pracovišti a upevnit pracovní vztahy.

## Vánoční večírek

Jako většina organizací, tak i my pořádáme tradiční vánoční večírek. Je to

pro nás odměna za to, co jsme společně za celý rok zvládli a také milník k tomu, že se dostáváme do nového roku, kde budeme mít 365 nových příležitostí pro vlastní seberealizaci a nové výzvy.





## JAK VNÍMÁŠ U NÁS FIREMNÍ KULTURU?

### Teambuilding

Aby jsme se poznali i mimo naši kancelář a upevnili pracovní vztahy, pořádáme pravidelně teambuildingy buď pro celou naši organizaci a nebo pro jednotlivá oddělení. Tato setkání nám pomáhají načerpat další energii k práci a motivaci pro lepší výsledky.



*„Každý den se těším na své kolegy, protože sdílíme stejné hodnoty.“*



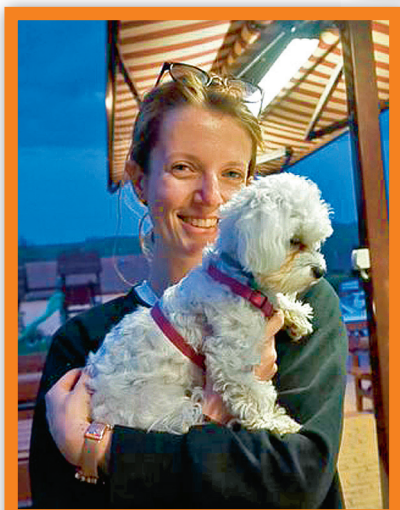
„Inspirativní prostředí,  
smysluplná práce  
a lidé, kteří pracují  
s nadšením a nebojí se  
jít až za hranice svých  
možností.“







**„Práce mě baví,  
protože zde není  
stálá rutina a stále  
se setkávám s něčím  
novým a novými  
výzvami.“**





*„Musel jsem se hodně angažovat a učit se od zkušenějších kolegů, abych mohl vést tým, ale stálo to za to.“*



## Společné snídani

Každý poslední čtvrtek v měsíci se snažíme nastartovat ráno společnou snídaní. Koupíme si sladké i slané pochutiny, někdo něco upeče a společně začínáme nový den. Tento akt se u nás opakuje pravidelně a patří k nedílné součásti naší firemní kultury.



## Pomáhat má smysl

Na University of Applied Management víme, že všechno má svou cenu. Co je ale naprosto nedocenitelné, je pomoc druhým. Je to něco, co by vždy mělo vycházet z nás, z našeho přesvědčení a naší osobní touhy pomoci ostatním. Nezáleží na tom, zda to bude finanční dar anebo zda se stanete dobrovolníky v nějaké organizaci, popřípadě jestli pomůžete přejít nějaké stařence ulici a vezmete jí u toho těžkou tašku s nákupem nebo jestli pomůžete nevidomému na přechodu k bezpečnému přejití. Je to vždycky na vás. A musí to jít z vás.



**„Všichni se máme rádi  
a vycházíme si vstříc, i když  
zadaná práce není naše.  
Snažíme se si pomáhat mezi  
odděleními navzájem.“**

## Dobry anděl

Dobry anděl je systém, pomocí kterého mohou až desetitisíce dárců, Dobrych andělů, výrazně pomoci tisícům nemocných i relativně malými pravidelnými měsíčními příspěvky. V naší organizaci jsme se rozhodli zřídit kasičku, do které mohou naši zaměstnanci přispívat a každý měsíc vybranou částku odesíláme této nadaci. Díky tomu se můžeme pyšnit certifikátem Dobry anděl.

**„Líbí se mi neformálnost kolektivu a blízkost, díky které získávám stále novou inspiraci.“**

### Liga vozíčkářů

Liga vozíčkářů je neziskovka, která inspiruje a podporuje hendikepované lidi na cestě k jejich samostatnosti. Razí úžasné heslo, že každý má svůj potenciál. Proto jsme se rozhodli na naší univerzitě pomoci a náš ambasador Petr Pacher ve spojení s Terra Group Investment věnoval šek na 15 000 Kč pro účely Ligy vozíčkářů. Pan David Otoupalík za Terra Group a slečna Lucie Kopalová za UAM společně předali šek fundraiserce a zástupkyni Ligy vozíčkářů paní Lence Uldřijanové.

**„Již od mého prvního dne ve firmě se ke mně chová každý velmi přátelsky a snaží se mi pomoci se vším, s čím se setkávám poprvé.“**



### Útulek Tibet

Útulek Tibet je občanské sdružení, které téměř 10 let pomáhá psům, kočkám i jiným opuštěným zvířatům. Momentálně u nich najdete přes 100 koček a koťat, několik psů (především starších či handicapovaných), prasátka, ovce, slepice, ježky nebo želvy. Jelikož jsme milovníci zvířat, každý měsíc děláme sbírky na tento útulek a vybrané peníze posíláme na pomoc zvířatům.

Prostor na poznámky



# ZÁVĚR

Jsme v závěru naší publikace a rádi bychom ti sdělili, že naše organizace potřebuje Tebe – někoho, kdo bude hledat světlo v podobě nových příležitostí. Někoho, kdo půjde příkladem jako první ne proto, že zastáváš nějakou roli, od které se to očekává, ale proto, že to vnímáš jako správné. Ne pro odměnu, která mnohdy může být jen tvým dobrým pocitem, ale proto, že to cítíš jako potřebné. Tebe, který na nic nečeká a jako první si položí otázku: „Kdy jindy než teď?“. Tebe, který jdeš ochotně konat sám nebo se svým týmem, abys co nejdříve dosáhl potřebných výsledků. Tebe, který rád a pokorně sdílíš s ostatními vše, co jsi na své cestě získal.

Jedním ze smyslů existence naší organizace je přitáhnout skvělé lidi a podpořit je v jejich cestě stát se špičkovými experty.

**Dost bylo čtení,  
pojďme to spolu uvést do praxe.**

Smyslem těchto níže uvedených cvičení je, abys sám ztvárnil vše, co v tobě obsah této publikace zanechal. Vnimej to prosím jako prostor pro vlastní vyjádření všeho, co se v tobě po přečtení odehrává. Určitě stojí za to toto sdílet s někým, kdo bude přemýšlet nad tím, zda do naší organizace skutečně patříš. Fakt, že ty sám jsi o tom přesvědčen, je skvělým základem proto, abys nám dal šanci posoudit tvoji reakci i z pohledu organizace. Rozhodně tě nechceme zatěžovat nebo snad zbytečně mást, proto jsme vytvořili jen dvě otázky. Prosím měj na paměti, že čím více toho napíšeš k věci, tím lépe tě budeme moci poznat. Proto ti předem děkujeme za to, že se odpovědím budeš věnovat zodpovědně a až je zodpovíš natolik, že budeš mít skvělý pocit z výsledku, předej nám je, prosím.







## **University of Applied Management**

Cejl 40/107, Brno 602 00  
universityam.com  
info@universityam.com

**2019**



University  
of Applied  
Management

Publikace je určena pouze pro interní účely  
University of Applied Management.