

# ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI

Prezentacja nr 3

**Zarządzanie zasobami ludzkimi** inaczej zarządzanie personelem,  
– strategiczna, jednorodna i spójna metoda kierowania  
najcenniejszym z kapitałów każdej organizacji – ludźmi.

***Na zasoby ludzkie składają się:***

- wiedza (teoretyczna i praktyczna)
- umiejętności (np. umiejętność obsługi programu, komputerowego),
- doświadczenie,
- postawy (np. zaangażowanie).

# Elementy procesu zarządzania kadrami:

- planowanie zasobów ludzkich – jest to planowanie służące zaspokajaniu przyszłych potrzeb kadrowych organizacji z uwzględnieniem zarówno czynników wewnętrznych, jak i czynników otoczenia.
- nabór pracowników ([rekrutacja](#)) – przygotowanie puli kandydatów do pracy zgodnie z planem zasobów ludzkich; dobór – dwukierunkowy proces w którym organizacja podejmuje decyzję czy zaoferować pracę kandydatowi, a kandydat podejmuje decyzję czy tę ofertę przyjąć,
- wdrożenie ([adaptacja pracownika](#)) – jest to program mający na celu bezkonfliktowe włączenie się nowo przyjętych pracowników do organizacji,
- ocenianie efektów pracy – nieustanny proces dostarczania podwładnym informacji o efektywności ich pracy,
- szkolenie pracowników (rozwój) – proces służący utrzymaniu lub podwyższeniu wydajności na obecnie zajmowanym stanowisku,
- nagradzanie pracowników (związane z ich motywowaniem).

Podstawową formą zatrudnienia pracowników jest umowa o pracę. Niestety, to również rozwiązanie najbardziej kosztowne, głównie z uwagi na składki ZUS, wynagrodzenie chorobowe, trudności w rozwiązywaniu umów na czas nieokreślony . Gdy budżet pracodawcy nie jest mocny i trzeba go ograniczyć, pozycja „koszty personalne” często idzie na pierwszy ogień. Pojawia się niekiedy pokusa zatrudniania pracowników „na czarno”. Konsekwencje takiego postępowania mogą być dla pracodawcy znacznie bardziej dotkliwe niż ewentualne koszty poniesione w związku legalnym zatrudnieniem.

Istnieją jednak inne formy radzenia sobie z brakami kadrowymi przy jednoczesnym utrzymywaniu kosztów na niskim poziomie, przynajmniej przez jakiś czas. Nie są to rozwiązania długofalowe, ale właściwie wykorzystane, w krótkiej perspektywie mogą przynieść pracodawcy dużo pożytku.

## **STAŻ DLA BEZROBOTNYCH**

**Staż** polega na nabywaniu przez osobę bezrobotną umiejętności praktycznych do wykonywania pracy poprzez **wykonywanie zadań w miejscu pracy bez nawiązywania stosunku pracy z pracodawcą.**

Pracodawcy zainteresowani zorganizowaniem stażu dla bezrobotnych powinni skierować swoje kroki do najbliższego **Powiatowego Urzędu Pracy**. Większość urzędów na swoich stronach internetowych umieszcza wzór wniosku o zorganizowanie stażu oraz informacje o przebiegu postępowania.

## UMOWA ZLECENIE

Umowa zlecenia jest rozwiązaniem, po które pracodawcy sięgają bardzo chętnie z przyczyn czysto ekonomicznych. Osoby zatrudnione na podstawie umowy zlecenia nie są objęte przepisami kodeksu pracy, czyli nie przysługuje im np.:

prawo do urlopu wypoczynkowego, okolicznościowego, macierzyńskiego, wychowawczego,

prawo do wynagrodzenia chorobowego,

prawo do wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych i nocnych, ochrona przed nieuzasadnionym wypowiedzeniem umowy.

Ulgi w opłacaniu składek ZUS to kolejna cecha umowy zlecenia, która zachęca pracodawców do korzystania z tej formy zatrudnienia. Jednak całkowitemu **zwolnieniu ze składek ubezpieczeniowych i zdrowotnych** podlegają tylko umowy zlecenia zawarte z **osobami uczącymi się do ukończenia przez nich 26 roku życia**. Dotyczy to zarówno uczniów (np. szkół policealnych, ponadgimnazjalnych) jak i studentów dziennych i zaocznych (wyłączając studia podyplomowe i doktoranckie).

## UMOWA O ZASTĘPSTWO

Nieobecność pracownika spowodowana np. urlopem macierzyńskim i wychowawczym lub długotrwałą chorobą i rehabilitacją często dezorganizuje pracę. Nie zawsze można rozwiązać problem korzystając ze stażu czy zawierając umowę zlecenie. Zatrudnienie na podstawie umowy o pracę, nawet na czas określony kolejnego pracownika niesie za sobą ryzyko, że w pewnej chwili pracodawca będzie obciążony podwójnymi kosztami zatrudnienia. Dobrym wyjściem jest zatrudnianie pracowników na podstawie umowy o pracę o zastępstwo.

Umowa o zastępstwo jest szczególnym rodzajem umowy o pracę na czas określony, od „zwykłej” umowy różni go określenie czasu trwania. Taka umowę sporządza się **„do dnia powrotu do pracy pracownika** (np. pani Anny Nowak) **na czas jej usprawiedliwionej nieobecności.”** Nie wskazuje się w umowie dokładnej daty jej trwania, tylko **dzień powrotu do pracy** nieobecnego pracownika, **wskazanego z imienia i nazwiska**. Rodzaj usprawiedliwionej nieobecności nie ma znaczenia, można zawrzeć umowę o zastępstwo z powodu choroby, urlopu macierzyńskiego czy wychowawczego.

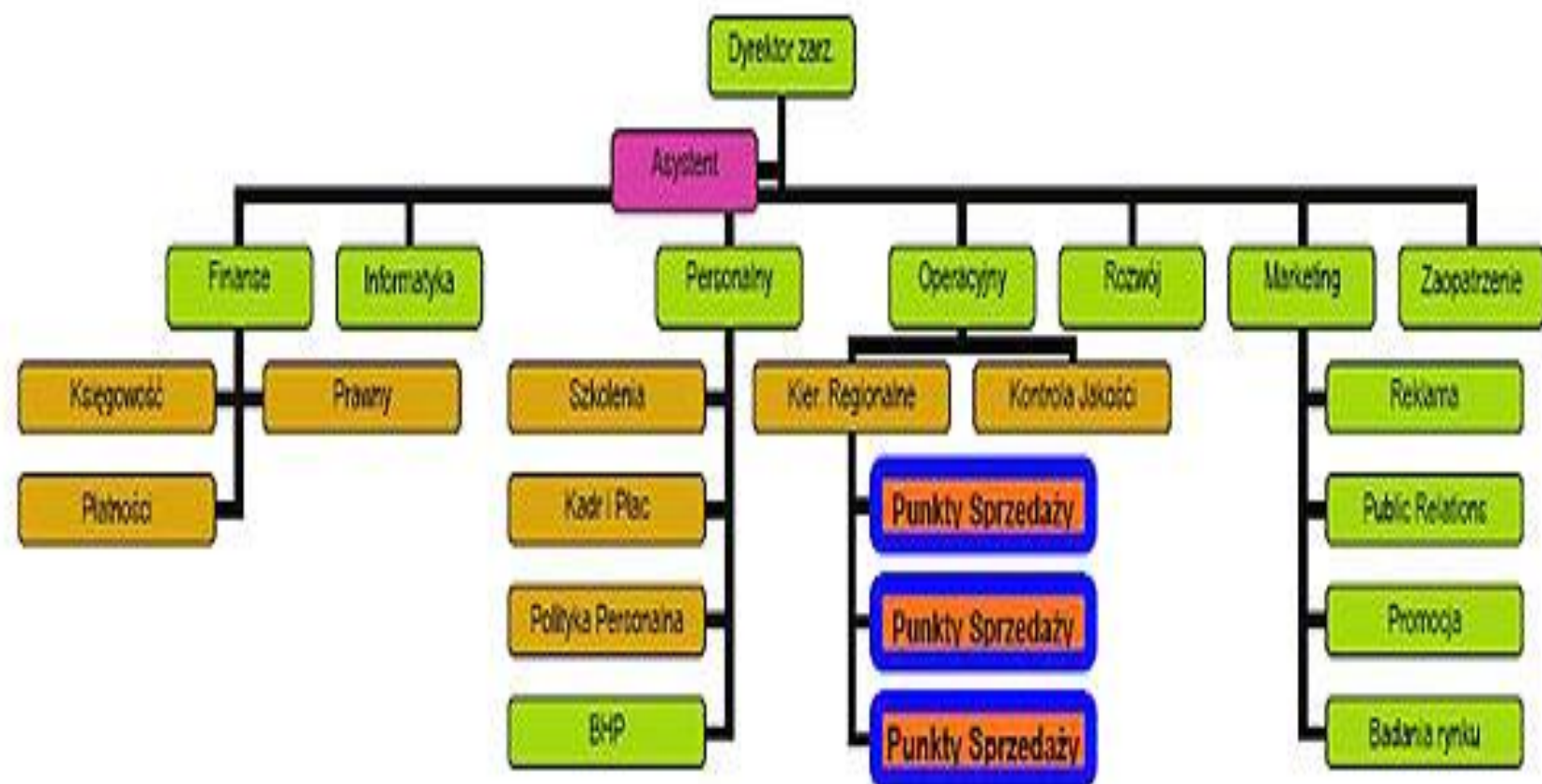
**Umowa o zastępstwo rozwiązuje się z dniem powrotu do pracy pracownika zastępowanego**, czyli z upływem czasu na jaki została zawarta. Pierwszy dzień w pracy po nieobecności pracownika zastępowanego jest zarazem ostatnim dniem pracy pracownika zastępującego.

Jeżeli strony chcą rozwiązać umowę o zastępstwo wcześniej, mogą to uczynić na mocy porozumienia stron lub wypowiedając umowę. **Okres wypowiedzenia umowy o zastępstwo wynosi tylko 3 dni robocze**. Podobnie jak w przypadku innych umów terminowych wypowiedając umowę nie trzeba wskazywać na piśmie jej przyczyny.

## **Skuteczny proces rekrutacji dzieli się na kilka etapów:**

1. Opis stanowiska pracy;
2. Charakterystyka kandydata;
3. Poinformowanie o wolnym stanowisku;
4. Przyjmowanie zgłoszeń;
5. Tworzenie planu rekrutacji i selekcji;
6. Metody selekcji;
7. Sprawdzenie zgodności informacji;
8. Oferta zatrudnienia;
9. Informacja o odrzuceniu kandydatury.





**Etyka** pojmowana jest jako nauka o moralności, zmierza do ustalenia pewnych właściwości wspólnych i swoistych ocen i norm zachowań człowieka, które mogą być moralnie dobre lub złe. Etyka bada społeczne i psychologiczne źródła powstawania poglądów moralnych , ich funkcję społeczną, i historyczny rozwój kryteriów ocen moralnych .

## Zasada dobra klienta.

Działanie zawodowe powinno być ukierunkowane na dobro klienta, konsumenta.

Ta kategoria wiąże się ze starą zasadą – nie szkodzić (i dotyczy to większości wykonywanych zawodów). Z tej zasady formułują niektórzy zasadę dobra klienta, określa ona takie działania aby:

- 1. rzetelnie informować klienta o wszystkich elementach sprawy**(np. w handlu o towarze, możliwości wyboru)
- 2. wszechstronność informacji** – informować również o tym co jest złe w danym towarze, o sytuacjach i sensach prawnych, dajemy możliwość reklamacji, odwołania
- 3. dobre wrażenie** – staramy się stworzyć przed klientem wizerunek godny zaufania, przekonać go, że dbamy o jego interes oraz że za taką zasadą moralną się opowiadamy zasada odpowiedzialności moralnej. Zasada ta nawołuje do krytycyzmu wobec siebie, przyznawania się do błędów oraz działań niwelujących nasze błędy. Człowiek popełnia błędy, może od nich uciekać lub je naprawiać. Nie należy zrzucać winy na innych, ale przyjąć na siebie odpowiedzialność moralną, a co za tym często idzie również zawodową, czy nawet karną.

***Kultura osobista człowieka*** to ogół jego sposobów postępowania, metod działania, myśli, pojęć, poglądów i wytworów działania, które mogą być często nieznane innym ludziom. Zawiera się ona w ramach kultury zbiorowości, ale obejmuje także te myśli, uczucia, idee i wytwory działalności, które nie są jeszcze znane innym ludziom. Nie zawsze są one akceptowane czy tolerowane przez innych. Jednak człowiek o wysokiej kulturze osobistej jest szanowany i dobrze postrzegany przez zbiorowość oraz utrzymuje dobre i pozytywne stosunki ze wszystkimi. Omówię relacje takiego człowieka uwzględniając elementy składające się na kulturę osobistą.

***Kultura zawodu*** - zadaniem przedmiotu jest nauczanie słuchaczy, podstawowych umiejętności dotyczących zasad dobrego wychowania, prezencji oraz netykiety.

## **NA KULTURĘ ZAWODU SKŁADAJĄ SIĘ:**

- normy społeczne (prawne, etyczne, estetyczne, zwyczajowe itp.) obowiązujące w zakładzie pracy,
- dbanie o wygląd zewnętrzny, utrzymywanie higieny osobistej, a także kondycji psychofizycznej i dobrego samopoczucia,
- dostosowanie ubioru, makijażu, fryzury, ozdób itp. do miejsca pracy i określonej sytuacji zawodowej,
- nawiązanie i kształtowanie właściwych kontaktów z przełożonymi i współpracownikami oraz stosowanie właściwych form grzecznościowych,
- kształtowanie prawidłowych kontaktów z klientami i osobami współpracującymi z przedsiębiorstwem handlowym,
- dokonywanie samooceny w celu korygowania takich cech charakteru, które utrudniają kształtowanie prawidłowych stosunków interpersonalnych (złość, agresja),



- muszka/krawat
- biała koszula z długim rękawem
- kamizelka
- zapaska kelnerska
- czarne skarpety
- czarne półbuty



- czarna spódnica
- biała, elegancka bluzka lub koszula
- zapaska kelnerska
- rajstopy
- czarne buty z zasłoniętymi noskami i piętami

# Jak wygląda codzienna praca kelnera?

- ☉ Praca kelnera to najczęściej praca zmianowa.
- ☉ Dzień pracy zaczyna się o godzinie 10-11 i trwa do „ostatniego gościa”.
- ☉ Do zadań kelnera zaliczają się prace związane z przygotowaniem lokalu na przyjęcie gości – ustawianie stolików czy dekoracja sali.
- ☉ W momencie otwarcia restauracji każdemu z kelnerów przydzielone są zwykle tzw. rewiry, czyli stoliki, którymi będzie się zajmował przez cały dzień pracy.
- ☉ Zadaniem kelnera jest przywitanie gości i podanie karty menu, doradzenie w wyborze dań, podanie zamówionych potraw i napojów oraz sprzątnięcie stolika po gościach.
- ☉ Kelner prowadzi dokumentację sprzedaży i rozliczenia kelnerskie.



- unikanie konfliktów poprzez zapobieganie im, a w sytuacji ich powstania - rozwiązywanie ich,
- stosowanie zasady dobrego zachowania w: miejscu pracy, restauracji, hotelu, podróży, a także podczas uroczystości służbowych i towarzyskich, podejmowania delegacji, odbywania podróży służbowych,
- komunikowanie się zgodnie z zasadami kultury języka,
- utożsamianie się z zakładem pracy i kształtowanie pozytywnych o nim opinii poprzez rozumienie celów zakładu i wiązanie ich z celami własnymi,
- kształtowanie estetyki własnego stanowiska pracy,
- odróżnianie grupy formalnej od grup nieformalnych w zakładzie pracy,
- wypełnianie obowiązków pracowniczych,
- radzenie sobie ze stresem w sytuacji utraty pracy.



# Podstawowe zasady etyczne to:

1. sumienność
2. pracowitość
3. Obowiązkowość
4. odpowiedzialność
5. Punktualność
6. sprawiedliwość
7. bezinteresowność
8. obiektywizm
9. uczciwość



## **PODSTAWOWE ZADANIA ETYKI ZAWODOWEJ:**

- regulowanie stosunków wewnątrz grupy zawodowej, np. solidarność zawodowa, wzajemna pomoc, życzliwe przekazywanie wiadomości i umiejętności współpracownikom zwłaszcza młodszym uczącym się zawodu,
- określenie stosunku przedstawicieli zawodu do przedmiotu pracy, zwłaszcza, jeśli stanowi go bezpośrednio jednostka ludzka, tzn. jeśli zadaniem jest ochrona i realizacja dóbr danego człowieka (zdrowie, życie, uroda, majątek, poszanowanie godności),
- zabezpieczenie przedstawicieli poszczególnych zawodów lub specjalności przed szczególnie zagrażającymi im niebezpieczeństwami moralnymi i pokusami, przed możliwością swoistych nadużyć moralnych wiążących się z charakterem wykonywanej pracy,
- podnoszenie prestiżu grupy zawodowej w opinii społeczeństwa.

***Dziękuję za uwagę***

