

Direct Parcel Distribution CZ



Age
Management
Masterclass

Vă prezentăm câteva exemple de bună practică ce au fost colectate din diferite țări ale UE, pentru a vă inspira în munca dumneavoastră.

Exemplele sunt potrivite pentru managerii de resurse umane care implementează măsuri de managementul vârstei în companiile lor.

Exemplele pot servi, de asemenea, ca instrument de instruire pentru profesori, formatori și profesori din diferite medii educaționale.

Toate studiile de caz sunt disponibile la adresa:
<https://www.amm-project.eu/>



© 2021 Age Management Masterclass

Companie

Direct Parcel Distribution CZ s. r. o.
Interviu cu Lenka Miess, manager HR, Ianuarie 2021

Sector

Tertiar: transport și logistică

Specializare

Compania Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. face parte din grupul DPD. Cu aproape 2.000 de curieri și 1.350 de puncte de preluare, DPD este cel mai mare transportator privat de colete din Republica Cehă. Fiind singurul transportator de pe piață, acesta oferă serviciul Predict - clientul știe din timp când îi va fi livrată expedierea, cu exactitate de 1 oră. În același timp, în aplicația DPD Courier puteți schimba ora sau locul de livrare în funcție de preferințe. Ca parte a grupului DPD, DPD folosește peste 42.000 de puncte de preluare din Europa și livrează în 230 de țări din întreaga lume. DPDgroup este o companie complet neutră în materie de CO2. Își reduce în mod constant amprenta de carbon în timpul livrării loturilor și al exploatarei depozitelor și își compensează pe deplin toate emisiile prin diferite proiecte de mediu care fac parte din strategia DrivingChange.

Site-ul web

<https://www.dpd.com/>

Principalele motive pentru decizia implementării măsurilor de management al vârstei

Dacă o companie intenționează să rămână pe piață cu o viziune pe termen lung și să aibă succes, trebuie să aibă angajați loiali și, mai ales, dispuși să lucreze. Într-o astfel de companie, îngrijirea oamenilor buni este esențială, oamenii trebuie să simtă că sunt indivizi care sunt apreciați, că munca lor este importantă, iar conducerea este interesată de ei. Această investiție în oameni va reveni la companie în momente ca acesta (blocarea economiei din cauza pandemiei covid-19 în 2020-2021), când trebuie să fii flexibil, să strângi din dinți, să faci schimbări rapide - oamenii tăi vor sprijini compania.

Dimensiuni ale managementului vârstei

Abordare comprehensivă:

- abordare holistică care cuprinde toate dimensiunile managementului vârstei

Rezultate așteptate

Din sistemul de management al vârstei ne așteptăm în special la o scădere a fluctuației locurilor de muncă. Măsurile de înaltă calitate pentru îngrijirea angajaților, care merg mână în mână cu managementul vârstei, sunt principalul indicator al motivului pentru care oamenii rămân la companie.

Drumul nostru spre managementul vârstei

Acest proces a început odată cu sosirea mea la DPD acum 6 ani în 2014. M-am alăturat unei companii care avea deja o bază relativ frumoasă de muncă a personalului. Pentru mine, acesta a fost unul dintre parametrii principali pentru alegerea următorului meu angajator. M-a interesat mai ales cultura corporativă, deoarece experiența mea anterioară de lucru în marile corporații mi-a dat impresia că lucrurile prezentate extern nu sunt cu adevărat menite așa.

A fost diferit în DPD. Compania se bazează pe principiile familiei, atmosfera prietenoasă, responsabilitatea reciprocă. În momentul în care m-am alăturat, compania prospera, iar conducerea se gândea tot mai mult la viziunea companiei, la valorile corporative și la grija pentru oameni. Analiza mea a ceea ce se întâmpla în companie și a ceea ce se putea face diferit, a dezvăluit că multe procese nu au fost configurate corect. Situația pe piața forței de muncă era diferită în acel moment, exista o anumită rată a șomajului, oamenii își prețuiau mai mult munca și rămâneau în locuri de muncă. În acel moment am început să mă gândesc la o schimbare

completă în îngrijirea oamenilor, în special în domeniul simplificării proceselor, contractelor, schemelor de beneficii, schemelor de bonusuri etc. A fost o perioadă în companie când aproape totul s-a schimbat în domeniul HR.

Am introdus parteneriatul de afaceri cu resurse umane (departamentele individuale aveau proprii parteneri de afaceri cu resurse umane care au cooperat îndeaproape cu managerii și au rezolvat problemele și nevoile angajaților). Datorită acestui proces, managerii obișnuiți devin manageri de oameni, care ar putea rezolva singuri problemele oamenilor din echipele lor. Datorită acestui fapt, procesul de evaluare nu a mai fost formal, ci a început să aducă valoare.

O altă parte semnificativă a modificărilor au fost beneficiile. Deși primele rezultate pozitive ale muncii mele erau deja vizibile, nu mă puteam aștepta ca compania să furnizeze în mod semnificativ mai multe fonduri bugetului de resurse umane simultan. Am încercat să stabilesc avantajele astfel încât să nu coste mai mulți bani companiei, dar oamenii au beneficiat mai mult de pe urma lor. Pot demonstra acest lucru pe exemplul unei indemnizații de transport, care făcea parte din salariu și, prin urmare, a fost foarte neeconomică atât pentru angajator, cât și pentru angajați (angajatorul a plătit asigurarea de la aceasta, iar angajatul a trebuit să o impoziteze, deci angajatorul a trebuit să plătească 26 €, astfel încât angajatul a obținut în cele din urmă 12 €). Ne-am dat seama că fiecare dintre noi merge uneori la farmacie, urmează cursuri, merge la cultură, așa că am decis să introducem Cafeteria (Edenred Benefit Café). Am băgat toți banii alocați pentru beneficii în cafenea, deoarece sunt scutiți de taxe. Vă puteți imagina ce se întâmpla: oamenii m-au urât pentru că am luat cei 12 € din salariu, dar nu au putut vedea că au primit 26 € în loc de cafenea. Dar, după un timp, situația s-a schimbat, oamenii au iubit brusc Cafeteria și au înțeles despre ce este vorba.

Echipa pe care am format-o în jurul meu ține de angajați la fel ca mine și vor ca aceștia să fie mulțumiți în companie. Evaluăm în mod regulat satisfacția angajaților și, pe baza acestora, ajustăm sistemul de beneficii. Desigur, au existat angajați care nu au folosit sistemul de cafenea și acest lucru ne-a oferit un stimul pentru schimbări ulterioare.

Modificarea a fost așa-numitele beneficii personalizate, posibilitatea angajaților de a alege forma de beneficii pentru anul viitor. Ei ar putea alege între Cafeteria, a șasea săptămână de vacanță sau banii, dacă acest lucru le-a fost cel mai valoros în acel moment. În primul an, aceste schimbări au fost acceptate în mod indecis, aproximativ 5 persoane au ales totuși banii, chiar dacă au fost impozitați, iar aproximativ 30 de persoane au ales vacanță suplimentară pentru că aveau copii mici. Acum tot mai mulți oameni aleg a șasea săptămână de vacanță, apreciază mai mult timpul cu copiii și familiile lor. Este interesant să vedem cum se modifică alegerea beneficiilor în funcție de nevoile actuale sau de vârsta angajaților, precum și de ceea ce se întâmplă în companie și societate.

De la început, ne asigurăm că orice modificare pe care o introducem este comunicată în mod corespunzător tuturor angajaților. Am vizitat toate depozitele, unde am prezentat o schimbare cuprinzătoare a abordării de îngrijire a oamenilor și am vorbit personal cu fiecare angajat (erau 350 de persoane la momentul respectiv) și am explicat cum le va afecta. Lucrăm astfel în mod continuu, susținem orice schimbare majoră printr-o campanie amplă (videoclipuri, postere, întâlniri de echipă) și fiecare angajat are ocazia să comenteze schimbările.

Filozofia mea este să fac o muncă semnificativă, să văd că oamenii cresc sub mâinile tale, că sunt mulțumiți și că nu părăsesc compania doar pentru că cineva le-a oferit un salariu cu 50 € mai mare, pentru că știu că nu este cel mai lucru important.

Puncte tari și puncte slave ale programului

Puncte tari

- Cu abordarea pe care am ales-o, suntem capabili să acoperim toate generațiile care lucrează în companie și să le respectăm cerințele individuale (angajați tineri cu copii mici, absolvenți etc.).
- Înțelegem că acordarea oamenilor de responsabilitate și libertate în același timp, integrarea muncii și a vieții personale, va avea un impact pozitiv pe ambele părți.
- Am început să ne gândim la toate tipurile de oameni pe care îi avem în companie și preferăm o abordare individuală.
- Flexibilitatea opțiunilor de îngrijire a oamenilor (pachet de beneficii) le-a permis angajaților să aleagă ceea ce li se potrivește cel mai bine în viața lor în acest moment.

- Putem lucra flexibil cu acest pachet de activități și beneficii și le putem include în sistem ori de câte ori există o cerere pentru acestea.

Momentul “aha”

În timpul călătoriei mele, m-am gândit mult timp că totul este clar și bun. Dar m-a deranjat când oamenii mi-au refuzat eforturile. Mai târziu mi-am dat seama că nu era o teamă față de ceea ce vrem să schimbăm, ci o teamă de schimbare în general. Tot ce se schimbă este rău, deoarece perturbă rutina cu care suntem obișnuiți. Acum nu mă mai deranjează când cineva refuză ceva ce încerc să pun în aplicare pentru prima dată; Voi veni a doua oară, a treia oară și, eventual, voi folosi un alt argument. Am avantajul că, în cei 6 ani în care am fost în companie, am câștigat încrederea oamenilor și ei au deja încredere că atunci când fac ceva, este în interesul lor.

Activități care susțin inițiativa

Cu ceva timp în urmă, am avut ocazia să solicităm o subvenție pentru proiectul de introducere a managementului vârstei în companie din Programul Operațional Ocuparea Forței de Muncă și cu acea ocazie am putea adăuga anumite domenii de îngrijire a oamenilor pe care încă nu le-am implementat.

Printre domeniile pe care nu le-am acoperit încă este, în special, o viziune pe termen lung în legătură cu îmbătrânirea angajaților noștri. Compania a sărbătorit 25 de ani anul trecut. Majoritatea angajaților care sunt aici de peste 20 de ani se află în funcții de conducere. Avem doar unul sau doi angajați în fiecare an care se pensionează. În prezent, au doar câțiva angajați cu vârsta peste 50 de ani în companie, dar știm că în 5 ani poate fi din nou diferit. Trebuie să ne pregătim pentru faptul că vom avea nu 5, ci 30 de angajați cu vârsta de pre-pensionare pe an și că trebuie să lucrăm cu toți angajații pentru a-i ține la noi cât mai mult posibil. Compania investește în angajați de-a lungul carierei, ar fi păcat să-i lăsăm să plece devreme. Pe de altă parte, angajații beneficiază și de aceasta, dacă pot rămâne în mediul de lucru pe care îl cunosc bine.

Un alt domeniu care va trebui abordat este sănătatea angajaților. Evenimentele din anul trecut au dezvăluit urgența acestor probleme. Anul acesta am introdus o linie de consiliere psihologică în caz de criză personală pentru angajații noștri. De asemenea, este importantă o fizioterapie cuprinzătoare pentru antreprenori și depistarea timpurie a problemelor fizice.

Pentru a continua în aceste procese, este necesar să percepem ce se întâmplă în societate. Desigur, dacă o anumită generație crește în anumite condiții, are și anumite cerințe. Acum este o nevoie foarte clară de flexibilitate din partea absolvenților recenți, iar acest lucru se întâmplă într-o măsură care nu a existat acum 5 ani: posibilitatea de a-și gestiona programul de lucru, de a merge la muncă în timpul zilei, de a avea toate informațiile disponibile pe telefonul dvs. mobil, nu faceți lucruri de rutină etc. Așadar, chiar dacă compania nu a dorit, va trebui să țină cont de acest lucru. Dacă nu vrem să o controlăm, aceasta ne va controla.

Sistemul de monitorizare al efectelor

- Facem măsurători clasice în companie: măsurăm fluctuația medie mobilă simplă din ultimele 12 luni și măsurăm și fluctuația lunară. Această măsurare arată că, în ultimii patru ani ai acestor măsurători, fluctuația a scăzut în fiecare an.
 - Avem un proces stabilit în care ne analizăm activitățile în fiecare an, indiferent dacă este încă interesant sau dacă sunt necesare schimbări, care este situația de pe piață, ce este nou în ceea ce privește concurența noastră, astfel încât grija noastră pentru angajați devine mai complex.
 - Realizăm un interviu de ieșire cu fiecare angajat care pleacă. Prezint rezultatele acestor evaluări întregii conduceri, împreună cu comentariul meu. Dacă o problemă începe să apară în mod repetat, vă sugerez rezolvarea acesteia. Evaluarea include întrebări speciale despre cultura corporativă, beneficii și îngrijire generală. Monitorizăm acești indicatori foarte atent și, în 99% din cazuri, oamenii înșiși menționează că nu au obiecții și că sistemul de îngrijire a persoanelor din companie este peste standardul mediu.
 - La fiecare doi ani efectuăm un sondaj complet privind satisfacția angajaților, dintre care problemele legate de managementul vârstei sunt foarte bine cotate. Consider acest lucru ca un instrument obiectiv care cuantifică satisfacția angajaților. Păstrându-l anonim, nu mă îndoiesc de obiectivitatea sa.
-

Efecte benefice ale inițiativei

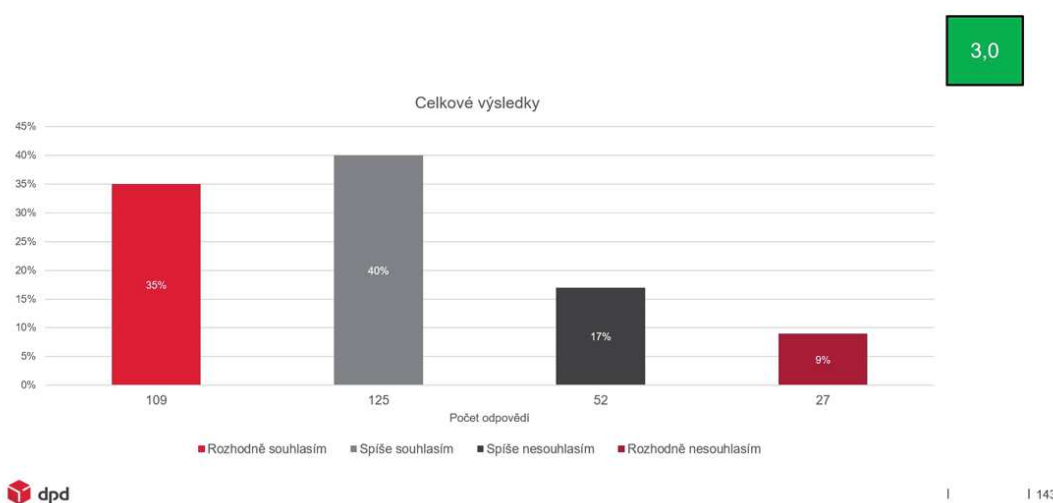
Fluctuația de personal în cadrul companiei noastre a scăzut semnificativ în ultimii ani. Începem să vedem că avem o proporție mare de angajați fideli, nu numai în birouri, ci și în depozite, în ciuda faptului că este o slujbă foarte solicitantă și că există o mare parte a muncii manuale.

Recomandări personale

Să nu decidem pentru oameni. Să îi întrebăm, să ascultăm ce îi deranjează și ce vor.

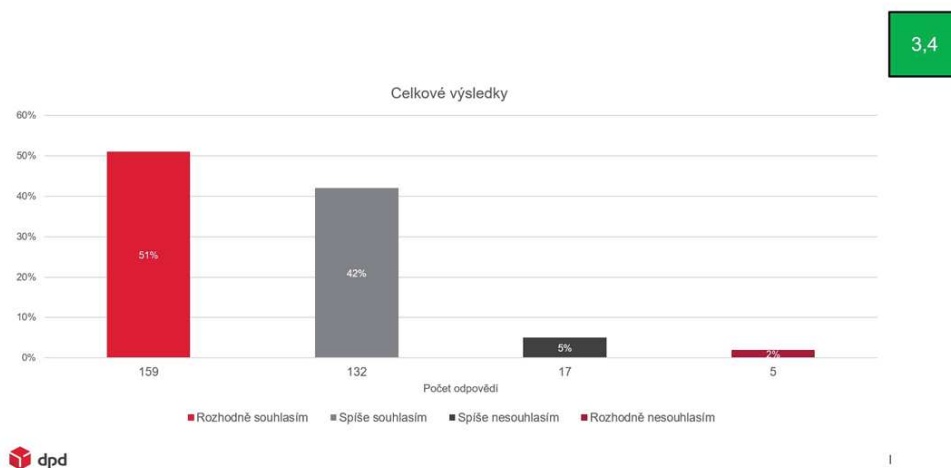
Sondaj de satisfacție profesională: în ultimele săptămâni am fost apreciat pentru munca mea.

33. V uplynulých týdnech jsem byl za svou práci pochválen.



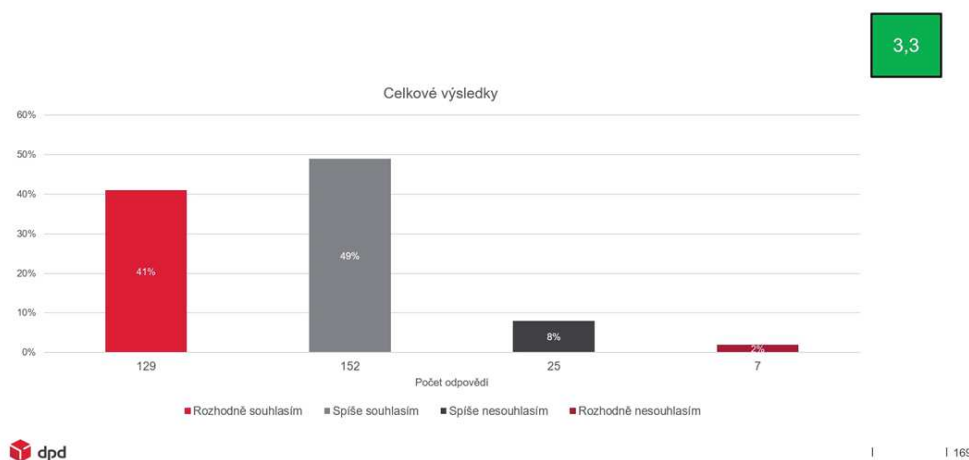
Sondaj de satisfacție profesională: sunt mulțumit de beneficiile pe care le primesc de la angajatorul meu.

27. Jsem spokojen/a s benefity, které dostávám.

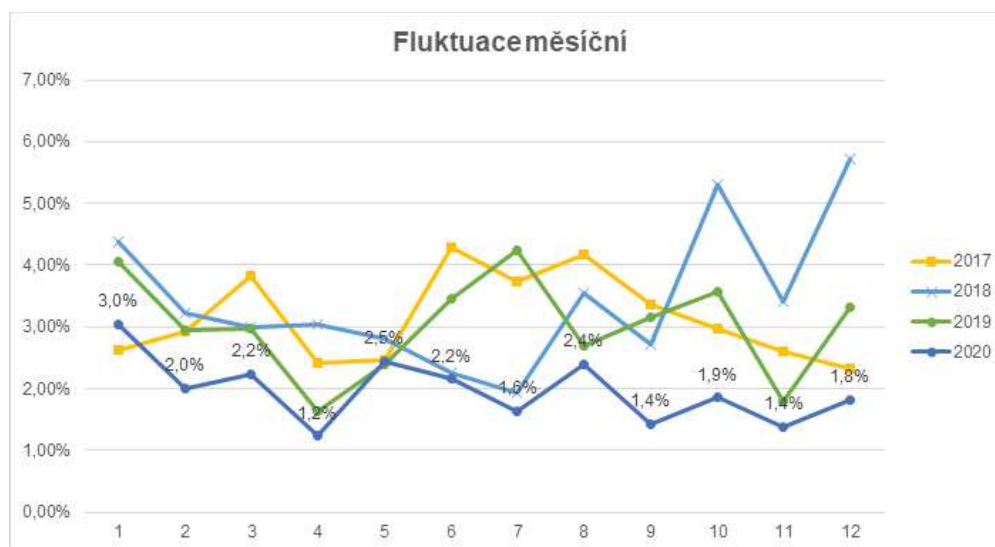


Sondaj de satisfacție profesională: sunt mândru că sunt angajat în compania noastră.

39. Jsem pyšný na to, že pracuji v naší společnosti.



Fluctuația lunară în companie, 2017 – 2020



Erasmus+: Age Management Masterclass
2018-1-CZ01-KA202-048133



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Publikation stellt keine Befürwortung des Inhalts dar und gibt nur die Meinung der Autoren wieder. Die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

Această publicație a fost realizată cu sprijinul financiar al Comisiei Europene. Autorul este singurul responsabil pentru conținutul acestei publicații. Această publicație nu reprezintă punctul de vedere al Comisiei Europene, iar Comisia Europeană nu este responsabilă pentru utilizarea informațiilor conținute în ea.

Il sostegno della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto che riflette solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che può essere fatto delle informazioni contenute.

Tämä julkaisu on tuotettu Euroopan komission taloudellisella tuella. Kirjoittaja on yksin vastuussa tämän julkaisun sisällöstä. Tämä julkaisu ei edusta Euroopan komission näkemyksiä, eikä Euroopan komissio ole vastuussa sen sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.

Tato publikace byla vytvořena za finanční podpory Evropské komise. Za obsah publikace odpovídá výlučně autor. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejich obsahem.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union