

Jak utrzymać w niepewnych czasach satysfakcję pracowników ?

Wpływanie na zadowolenie z pracy rozumianej

i jako obowiązki,
i jako instytucja

Neumann Kariera i biznes



Jak ograniczyć zwolnienia?

w proc.



...zwolnienia? ...Czerwony 70 ...62 ...42 ...35

...oszczędności... fundacja... zwolnienia... ograniczają... budżety szkoleniowe... zmniejszają... wysokość płac.

Badanie opinii pracowników

Badanie wśród pracowników Centr. Dystr. w 2009:

- wysoki poziom zadowolenia
- wskazanie na ograniczoną otwartość wzajemnych kontaktów; koncentrowanie się na celach grup pracowników / wydziałów
- wątpliwość w możliwość wpływania na działanie firmy
- dobra świadomość celów firmy

Kolejne kroki ...

Stworzenie grup projektowych do spraw:

- procedur
- standardów pracy
- komunikacji

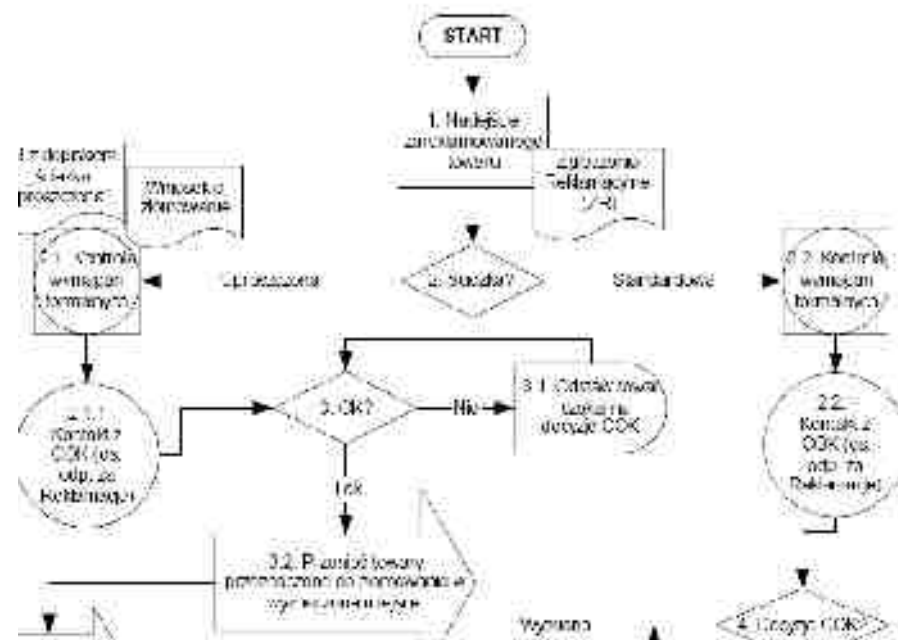
normy, procedury...

Proces 6. Obsługa reekspedycji towarów – opis schematu

START PROCEDURY

1. **Wysłano towar do KTH.** Chodzi o standardową dostawę wykonywaną przez przewoźnika.
2. **Paczka nie przyjęta.** Paczka nie została przyjęta (np. z powodu nieobecności adresata) pomimo dwukrotnej próby dostarczenia.
3. **Operator przywozi paczkę.** Przewoźnik któremu został zlecony transport paczki, zwraca ją do

Proces 7. Obsługa reklamacji jakościowej - schemat blokowy



... a może

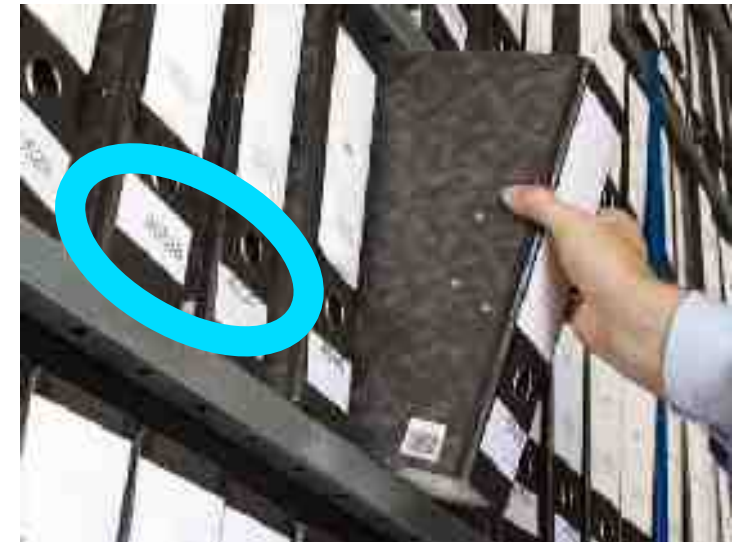
- **Wózki platformowe**
smarowanie kółek, naprawa blatów
- **Puste kartony i nacięcia ułatwiające pobieranie towaru**
wspólne uzgadnianie zadań, komisje kontrolne
- **MIN i MAX dla materiałów biurowych i pomocniczych (ADR)**
pojemniki z zamówieniami, odznaczanie wysyłki na liście
- **Uprzątnięcie „magazynków”**
czerwone kartki
- **Zapasy art. biurowych, tacka z napojami**
wygoda

Techniki pracy w grupach



Oznakowanie segregatorów

pierwsze rozwiązanie



tak było...



Uprzątnięcie

CZERWONA KARTKA

Przedmiot:

Ilość:

**Przyczyna przechowywania
lub powód uznania za rzecz zbędną:**

Odpowiada za przedmiot:

Propozycja działania:

Data działania:

Data KARTKI:

Zgłaszanie problemów

ARKUSZ IDENTYFIKACJI PROBLEMÓW

WYDZIAŁ : LOGISTYKA

UZJAL : MAGAZYN

Nazwisko Przechodzonego:

LISTA OSÓB UCZESTNIKÓW SPOTKANIA:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Co jest problemem?	Gdzie problem występuje?	Kiedy problem występuje?	Kogo problem dotyczy ?	Ilu jest problem występuje?	Jak często pojawia się w okresie miesiąca?	Jakie przyczyny są?	Je / Co możemy zrobić o problem?	Kto powinien rozwiązać problem?	Uwagi / opis Przechodzonego
Wózki ręczne / wózków wyładowczych tj. 11 koletek ulotowych i 14 koletek stałych	Magazyn	11:00-19:00	Magazyn	Zbiórka	codziennie	Utrudnia pracę	Ułatwia pracę	Sami	Są wymieniane przy okazji przeglądów
Wagi są ciężkie dość duże wagi, co powoduje bóle kręgosłupa	Magazyn-sterownik	7:00-19:00	Magazyn			Utrudnia pracę	Ułatwia pracę		Jedną z wag jest w serwisie
Informacje o zmianach w firmie	Magazyn	Podczas pracy	Magazyn		codziennie			Administracja i księży	
Brak opiekowania tablicami, naklejkami	Magazyn	Podczas pracy	Magazyn		codziennie	Utrudnia pracę	Ułatwia pracę	Sami	Wymienić dane naklejki w celu wyodrębnienia

Kto kawę, kto herbatę ?



Ryszard Petrykowski

r.petrykowski@er-pe.pl



tel. 601 072 925

www.er-pe.pl