

## PSYCHODIAGNOSTICKÝ SOFTWARE

### SEZNAM MĚŘENÝCH KRITÉRIÍ Z JEDNOHO KOMPLEXNÍHO TESTU



# OBSAH

<b>PSG WORKtest® ÚVOD</b> .....	3
<b>KOMPLEXNÍ AUDITY, BAROMETR A DALŠÍ VÝSTUPY</b> .....	3
<b>SEZNAM REÁLNĚ MĚŘENÝCH KRITERIÍ Z PROJEKTIVNÍHO TESTU</b> .....	4
Morální stabilita, etika, důvěryhodnost, odpovědnost .....	4
Interpersonální schopnosti, způsobilosti a dovednosti .....	4
Psychická stabilita, zátěž a odolnost, temperament .....	5
Obchodní a prodejní schopnosti a dovednosti .....	6
Motivace výkonu, spokojenost, pobídky a stimuly k výkonu .....	6
Styly myšlení, koncentrace pozornosti, učenílivost .....	7
BEZPEČNOST – Rizikové a kontraproduktivní faktory chování jedince .....	8
Výkonové předpoklady – schopnosti a dovednost.....	9
<b>PŘEHLED DOPLŇKOVÝCH REPORTU</b> .....	10



- WORKtest je první on-line Psychodiagnostický software (PSG WORKtest®) a je výhradně vyvíjen jako komplexní nástroj od roku 1996 pro potřeby pracovní psychologie se zaměřením na HR a pracovní výkon, angažovanost, motivaci, spokojenost, rozvoj a hodnocení zaměstnanců, pracovní klima, rizikové chování, limity (omezení, či snížení výkonu), spolehlivost jedinců ve firmě další. Zaměřuje se na firemní hodnoty, etiku, spokojenost, sounáležitost, kompatibilitu a integritu lidí ve firmě.
- Historii vývoje – vybrané oblasti najdete [ZDE](#)

## KOMPLEXNÍ AUDITY, BAROMETR A DALŠÍ VÝSTUPY

Představují soubor nejrůznějších hodnotících položek zařazených do Auditů, ze kterých si uživatel může sestavovat nejrůznější kompetenční modely (reporty, výstupy, zprávy) podle svých potřeb o rozsahu: 30, 55 a 75 kritérií, které jsou pro práci a potřeby HR maximálně dostačující. Tyto lze v aplikaci editovat.

- Všechny výstupy, které generuje psychodiagnostika WORKtest mají povahu komplexních výstupů včetně závěrečného skóre a doporučení, doplněné o rozvojové potřeby. Jsou ve dvou částech, a to psané (popis měřeného kritéria) a grafické části (detail měřeného kritéria v % hodnotě).
- Červeně označené kritérium znamená rizikový faktor či limit výkonu – obecně kontraproduktivní chování.

### Audity

1. Morální stabilita, charakter, etika, důvěryhodnost, odpovědnost	17 kritérií
2. Interpersonální schopnosti, způsobilosti a dovednosti	37 kritérií
3. Psychická stabilita, zátěž a odolnost, temperament	32 kritérií
4. Obchodní a prodejní schopnosti a dovednosti	33 kritérií
5. Motivace k výkonu, spokojenost, pobídky a stimuly k výkonu	36 kritérií
6. Styly myšlení, koncentrace pozornosti, učenlivost	25 kritérií
7. <b>Bezpečnost – Rizikové a kontraproduktivní faktory chování jedince</b>	46 kritérií
8. Výkonové předpoklady – schopnosti a dovednosti	33 kritérií

**BAROMETR** - manažerská komplexita na jedné stránce 54 kritérií

### SEZNAM DOPLŇKOVÝCH VÝSTUPŮ

• Motivace, benefity, odměny	17 kritérií
• Metody vzdělávání a rozvoje	16 kritérií
• Postoje k výkonu a týmové role	16 kritérií
• Procesní mapa kompetencí pro obchod, prodej a realizaci	19 kritérií

### SPECIÁLNÍ NÁSTROJE, METODIKY PRO VÝBĚR ZAMĚŠTNANCŮ

- **Metodika pro selekci, nábor a výběr zaměstnanců** – projektivní metody výběru kandidátů, bez použití psychodiagnostiky na základě projektivních otázek, modelových situací a konfrontací.
- **Benchmarking** – funkce pro porovnávání všech dat, jednotlivců i týmů v čase
- **I-Recruitment** - nástroj pro řízení nábora a výběrového řízení
- **SWOT analýzy** – management reporty
  - Vytváří si je uživatel na míru z dostupných reportů.

### SPECIÁLNÍ VÝSTUPY PRO ŽÁKY, STUDENTY ŠKOL A OSTATNÍ STUDUJÍCÍ

- **Samostatný seznam hodnotících kritérií je zde:** <https://www.worktest.cz/store/seznam-hp-skoly-5-4-2019.pdf>

## SEZNAM REÁLNĚ MĚŘENÝCH KRITERIÍ Z PROJEKTIVNÍHO TESTU

## MORÁLNÍ STABILITA, ETIKA, DŮVĚRYHODNOST, ODPOVĚDNOST

Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Tato oblast se zabývá hodnocením a měřením morální stability včetně postojů k loajalitě a důvěrným informacím, morální stabilitou a zralostí osobnosti i ve vztahu k dodržování pravidel a norem.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Angažovanost</li> <li>2. Autorita racionální</li> <li>3. Autorita přirozená</li> <li>4. Dodržování firemních pravidel zákonných předpisů, standardů a norem</li> <li>5. Dodržování sjednaných dohod a úmluv (slovo = smlouva)</li> <li>6. Etika</li> <li>7. Charisma</li> <li>8. Kolegialita, nestrannost, ohleduplnost, přátelskost</li> <li>9. Loajalita ke společnosti (firmě)</li> <li>10. Loajalita při práci s důvěrnými informacemi</li> <li>11. Loajalita vůči nadřízenému</li> <li>12. Morální stabilita a zralost</li> <li>13. Odpovědnost manažerská</li> <li>14. Odpovědnost za svěřené hodnoty</li> <li>15. Perspektiva pro společnost – krátkodobá</li> <li>16. Perspektiva pro společnost – dlouhodobá</li> <li>17. Vyrovnanost, loajalita, důvěryhodnost, věrnost</li> </ol>

## INTERPERSONÁLNÍ SCHOPNOSTI, ZPŮSOBILOSTI A DOVEDNOSTI

Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Tato oblast se zabývá se hodnocením a měřením interpersonální oblasti s důrazem na věcnou stránku komunikace, kooperaci, přístupu ke klientům, manažerské dovednosti, způsobilostmi a kompetencemi v této oblasti.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambice</li> <li>2. Asertivita</li> <li>3. Celkový dojem, kultivovaný projev</li> <li>4. Diplomatické schopnosti</li> <li>5. Dovednost navázat kontakt</li> <li>6. Energičnost – kapacita energie (určuje dynamiku jedince)</li> <li>7. EI - Emocionální inteligence</li> <li>8. Empatie, intuice</li> <li>9. Entuziasmus</li> <li>10. Exhibicionismus</li> <li>11. Improvizace</li> <li>12. Individualita – „Individualista“</li> <li>13. Komunikace – věcná, konstruktivní se zpětnou vazbou</li> <li>14. Komunikace – konstruktivní argumentace a námítky</li> <li>15. Komunikace – profesionální prezentace a vyjednávání</li> <li>16. Kooperace</li> <li>17. Koučování</li> <li>18. Manažerské schopnosti a dovednosti</li> <li>19. Ochota poradit a poskytnout pomoc klientům</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>20. <b>Pozitivní přístup ke klientům</b></li> <li>21. <b>Pozorovací talent, předvídavost</b></li> <li>22. <b>Prezentace firmy navenek</b></li> <li>23. <b>Přesvědčivost</b></li> <li>24. <b>Reporting vedení společnosti</b></li> <li>25. <b>Rétorika</b></li> <li>26. <b>Řízení, hodnocení a kontrola podřízených</b></li> <li>27. <b>Management priorit – selekce priorit, podstatné a nepodstatné</b></li> <li>28. <b>Schopnost efektivně motivovat tým</b></li> <li>29. <b>Schopnost přijímat kritiku – sebereflexe</b></li> <li>30. <b>Schopnost přijímat nové poznatky, akceptovat názor druhých</b></li> <li>31. <b>Schopnost se prosadit</b></li> <li>32. <b>Specialista, zaměření na odbornost</b></li> <li>33. <b>Time management</b></li> <li>34. <b>Týmovost, zaměření na tým</b></li> <li>35. <b>Zákaznická orientace</b></li> <li>36. <b>Zvídavost, touha poznání</b></li> <li>37. <b>Zvládání námitek a řešení problémů</b></li> </ol>
--	--

<b>PSYCHICKÁ STABILITA, ZÁTĚŽ A ODOLNOST, TEMPERAMENT</b>	
Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Tato oblast se zabývá hodnocením a měřením celé roviny psychické stability, zátěže a odolnosti nutné pro dlouhodobý kvalitní pracovní výkon. Důraz je kladen na emoční a psychickou stabilitu, odolnost, zralost a zvládání překážek v pracovním procesu a osobní spokojenost.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Adaptabilita, přizpůsobivost a tolerance</b></li> <li>2. <b>Ambivert – mezi typ introverze/extroverze</b></li> <li>3. <b>Extrovert – Extroverze</b></li> <li>4. <b>Dominance/submise</b></li> <li>5. <b>Energie Emočně – psychická</b></li> <li>6. <b>Energie Fyzická</b></li> <li>7. <b>Energie Mentální</b></li> <li>8. <b>Flexibilita</b></li> <li>9. <b>Frustrace</b></li> <li>10. <b>Introvert – Introverze</b></li> <li>11. <b>Nezávislost</b></li> <li>12. <b>Pozitivní přístup</b></li> <li>13. <b>Práce pod stresem, tlakem a zátěží</b></li> <li>14. <b>Práce v měnícím se prostředí, překonávání překážek</b></li> <li>15. <b>Psychická a emoční stabilita</b></li> <li>16. <b>Psychická odolnost</b></li> <li>17. <b>Psychosomatické tendence – příznaky</b></li> <li>18. <b>Sebedůvěra</b></li> <li>19. <b>Sebejistota</b></li> <li>20. <b>Sebekontrola a sebeřízení</b></li> <li>21. <b>Sebenáhled</b></li> <li>22. <b>Schopnost práce se změnou</b></li> <li>23. <b>Sociální zralost</b></li> <li>24. <b>Stres – Distres</b></li> <li>25. <b>Stres – Eustres</b></li> <li>26. <b>Temperament Flegmatik</b></li> <li>27. <b>Temperament Cholerik</b></li> <li>28. <b>Temperament Melancholik</b></li> <li>29. <b>Temperament Sangvinik</b></li> <li>30. <b>Trpělivost</b></li> <li>31. <b>Spokojenost – Well-being</b></li> </ol>

### OBCHODNÍ A PRODEJNÍ SCHOPNOSTI A DOVEDNOSTI

Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Tato oblast se zabývá hodnocením a měřením obchodních a prodejních schopností a dovedností s důrazem na typy prodejců a obchodníků včetně způsobilostí k obchodování a obchodní odpovědnost jako stěžejní kritérium výkonu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktivní telemarketing</li> <li>2. Aktualizace kontaktů</li> <li>3. Analýza konkurence</li> <li>4. Akvizice</li> <li>5. Byznys networking</li> <li>6. Cenová strategie, návrhy a PR</li> <li>7. Dravost</li> <li>8. Identifikace s produktem</li> <li>9. Obchodní duch</li> <li>10. Obchodní odpovědnost</li> <li>11. Obchodní strategie a plánování</li> <li>12. Obchodní zdatnost – umění uzavírat obchod</li> <li>13. Obchodník – Dynamik (Lovec)</li> <li>14. Obchodník – Nákupčí</li> <li>15. Obchodník – Podnikatel (Budovatel)</li> <li>16. Obchodník – Prodejce</li> <li>17. Obchodník – Technik</li> <li>18. Obchodování, znalost zákazníka</li> <li>19. Orientace na klienta</li> <li>20. Orientace v B2B marketingu</li> <li>21. <b>Překupnictví – Reexport (export/import)</b></li> <li>22. Péče o zákazníky a klienty</li> <li>23. Prezentace výsledků klientovi</li> <li>24. Prodejní zdatnost – umění prodávat</li> <li>25. Přijímání poptávky a objednávky</li> <li>26. Reklamáce klientů</li> <li>27. Řešení obchodních situací</li> <li>28. Řízení prodeje produktu</li> <li>29. Vyhledávání nových informací</li> <li>30. Vyhledávání vhodných projektů – analýza rizik</li> <li>31. Vytváření ad-hoc (rychlých) analýz</li> <li>32. Zaměření na výsledek</li> <li>33. Zpětná vazba na obchod – analýza chyb v procesu</li> </ol>

### MOTIVACE VÝKONU, SPOKOJENOST, POBÍDKY A STIMULY K VÝKONU

Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Měří oblast postojů člověka k práci i ostatním hodnotám v životě. Důraz se klade na vnitřní postoje a motivy jedince. Motivační vzorec ukáže aktivní pobídky k výkonu jedince,</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktivita</li> <li>2. Budování jména společnosti</li> <li>3. Budování vlastní kariéry</li> <li>4. Expanze firmy</li> <li>5. Hledání smyslu a podstaty věci</li> <li>6. Chuť se vzdělávat</li> <li>7. Individuální, samostatná práce</li> <li>8. Materiální odměny</li> </ol>

<p>neboť motivace sama o sobě není výkon, je pobídkou k výkonu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Motivace na výsledek</li> <li>10. Náročnost úkolů</li> <li>11. Nezávislost</li> <li>12. Odbornost, samostatnost a tvořivost</li> <li>13. Odpovědnost – realizace úkolů samostatně</li> <li>14. Pochvala a pochopení</li> <li>15. <b>Postavení a síla moci</b></li> <li>16. Postup, kariéra, možnost řídit</li> <li>17. Práce pod tlakem</li> <li>18. Práce pod vedením</li> <li>19. Práce v týmu</li> <li>20. Práce z domova</li> <li>21. Pracovní prostředí</li> <li>22. Profesionální růst a rozvoj</li> <li>23. Rutina</li> <li>24. Sebe-motivace</li> <li>25. Sebe-prosazování a sebeuplatnění</li> <li>26. Seberealizace</li> <li>27. Stabilita, jistota, zázemí, bezpečí</li> <li>28. Status uznání, obdiv okolí</li> <li>29. <b>Touha získat postavení</b></li> <li>30. <b>Touha získat vliv</b></li> <li>31. Úcta a satisfakce</li> <li>32. Vlastní životní styl</li> <li>33. Vysoké pracovní nasazení</li> <li>34. Zaměstnanecké výhody a benefity</li> <li>35. <b>Získání vlivu a disponování s ním</b></li> <li>36. Značka firmy "Brand", práce ve velké firmě se značkou</li> </ol>
---	---

<b>STYL MYŠLENÍ, KONCENTRACE POZORNOSTI, UČENLIVOST</b>	
Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Tato oblast se zabývá hodnocením a měřením oblasti koncentrace pozornosti, stylů myšlení osobnosti, manažerského i ne-manažerského s důrazem na výsledky efekty a účinek. Zaměřuje se na učení, konceptní myšlení, kreativitu, inovaci, selekci priorit atd.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analogické myšlení</li> <li>2. Analytické myšlení</li> <li>3. Deduktivní myšlení</li> <li>4. Intuitivní myšlení</li> <li>5. Koncentrace pozornosti</li> <li>6. Konceptní myšlení</li> <li>7. Kreativita, originalita, vize</li> <li>8. Laterální myšlení</li> <li>9. Logické myšlení</li> <li>10. <b>MOP – myšlení orientované na problémy</b></li> <li>11. <b>MOV – myšlení orientované na výsledky</b></li> <li>12. <b>Myšlení na efekty, účinek, výsledek a výkonnost</b></li> <li>13. <b>Myšlení v logických vazbách a návaznostech</b></li> <li>14. <b>Myšlení ve vypjatých situacích</b></li> <li>15. <b>Pozitivní myšlení</b></li> <li>16. <b>Praktické myšlení</b></li> <li>17. <b>Pružné a produktivní myšlení</b></li> <li>18. <b>Rychlá orientace v problému</b></li> </ol>



	19. <b>Selekce priorit</b> 20. <b>Selský rozum – účinná kapacita rozumu, praktické IQ</b> 21. <b>Schopnost inovovat postupy</b> 22. <b>Strategické myšlení</b> 23. <b>Strukturované myšlení</b> 24. <b>Teoretické myšlení</b> 25. <b>Učenlivost agilita</b>
--	---

<b>BEZPEČNOST – RIZIKOVÉ A KONTRAPRODUKTIVNÍ FAKTORY CHOVÁNÍ JEDINCE</b>	
Základní oblast a její popis	Kritéria hodnocení a měření
<p>Tato oblast se zabývá hodnocením a měřením limitujících a rizikových faktorů chování, korupční odolnosti, spolehlivosti a stability jedince. Důraz je kladen na komplexnost rizikového jednání v čase včetně únavy a syndromu vyhoření, jako klíčového prvku brzdící výkon. Rizikový faktor výkonu znamená vyšší míru ohrožení než limit výkonu. Oba faktory výkon snižují či omezují jeho kvalitu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>ADHD/ ADD v dospělosti</b> – limit výkonu</li> <li>2. <b>Bagatelizování a zastírání nedostatků</b> – limit výkonu</li> <li>3. <b>Bossing</b> – rizikový faktor</li> <li>4. <b>Dispozice k drobným krádežím</b> – rizikový faktor</li> <li>5. <b>Dual sitting (lavírování)</b> – rizikový faktor</li> <li>6. <b>Harassment</b> – limit výkonu</li> <li>7. <b>Fluktuace</b> – limit výkonu</li> <li>8. <b>*Hostilita</b> – limit výkonu</li> <li>9. <b>Chronická zvědavost – slídění na pracovišti</b> – limit výkonu</li> <li>10. <b>Chybovost a nepřesnost při práci</b> – limit výkonu</li> <li>11. <b>Chybovost v komunikaci</b> – limit výkonu</li> <li>12. <b>Indiskrétnost</b> – limit výkonu</li> <li>13. <b>Konfliktnost</b> – limit výkonu</li> <li>14. <b>Klientelismus</b> – rizikový faktor</li> <li>15. <b>Manipulace, nátlakové chování</b> – limit výkonu</li> <li>16. <b>Manipulativní prospěchářství</b> – limit i rizikový faktor</li> <li>17. <b>Mobbing</b> – rizikový faktor</li> <li>18. <b>Mobbing na Bosse</b> – limit i rizikový faktor</li> <li>19. <b>Náladovost, vztahovačnost, urážlivost, nedůtklivost, rigidita, laxnost</b> – limit výkonu</li> <li>20. <b>Nesoustředěnost</b> – limit výkonu</li> <li>21. <b>Nedotahování věcí do konce</b> – limit výkonu</li> <li>22. <b>Negativismus (obecně)</b> – limit výkonu</li> <li>23. <b>Neochota akceptovat názory druhých</b> – limit výkonu</li> <li>24. <b>Nevyzpytatelnost</b> – limit i rizikový faktor</li> <li>25. <b>Odmítání autorit</b> – limit výkonu jedince</li> <li>26. <b>Ovlivnitelnost okolím, labilita</b> – limit výkonu</li> <li>27. <b>Pasivita, pasivní zaměstnanec</b> – limit výkonu</li> <li>28. <b>Ponechávání věcem tzv. volný průběh</b> – limit výkonu</li> <li>29. <b>Prokrastinace</b> – limit výkonu i rizikový faktor</li> <li>30. <b>*Úzkostné stavy</b> – limit výkonu</li> <li>31. <b>Sklon k zneužívání návykových, omamných a psychotropních látek</b> – rizikový faktor</li> <li>32. <b>Sarkasmus (jízlivost)</b> – limit výkonu</li> <li>33. <b>Spekulace</b> – rizikový faktor</li> <li>34. <b>Syndrom manažerského (mentálního) stresu</b> – rizikový faktor i limit</li> <li>35. <b>Syndrom vyhoření (Burn-Out)</b> – rizikový faktor i limit</li> <li>36. <b>Syndrom apatie a znudění</b> - rizikový faktor i limit</li> <li>37. <b>Špionáž</b> – rizikový faktor</li> </ol>



	<p>38. <b>Úplatkářství, korupce (podplácení, nabízení)</b> – rizikový faktor</p> <p>39. <b>Úplatkářství, korupce (vyžadování, braní)</b> – rizikový faktor</p> <p>40. <b>Vyhýbání se odpovědností</b> – limit výkonu</p> <p>41. <b>Vyhýbání se povinnostem</b> – limit výkonu</p> <p>42. <b>Zapomínání, zapomnětlivost</b> – limit výkonu</p> <p>43. <b>Zkreslování výsledků</b> – rizikový faktor i limit</p> <p>44. <b>Zpronevěra – finanční</b> – rizikový faktor</p> <p>45. <b>Zpronevěra – informační</b> – rizikový faktor</p> <p>46. <b>Zpronevěra – know-how</b> – rizikový faktor</p>
--	--

## VÝKONOVÉ PŘEDPOKLADY – SCHOPNOSTI A DOVEDNOST

Základní oblast a její popis	Kritéria
<p>Tato oblast se zabývá hodnocením a měřením oblasti výkonu jedince v nejširším slova smyslu s důrazem na aktivitu a pasivitu výkonu jedince, dále na manažerské dovednosti, orientaci na cíle, agilitu, plnění úkolů, spolehlivost, ZV na výkon, samostatnost, spolehlivost, krizové řízení atd.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patnáctero Asistentky – způsobilost</li> <li>2. Administrativní dovednost</li> <li>3. Agilita</li> <li>4. Aktivní zaměstnanec</li> <li>5. Dodržování termínů</li> <li>6. Dotahování věcí do konce</li> <li>7. Dovednost delegovat</li> <li>8. Dovednost organizovat</li> <li>9. Dovednost řídit</li> <li>10. Dovednost vést</li> <li>11. Energičnost - výdej energie (má vliv na dynamiku jedince)</li> <li>12. Iniciativa</li> <li>13. Konstruktivní kontrola</li> <li>14. Krizové řízení</li> <li>15. Orientace na cíl</li> <li>16. Orientace na změny</li> <li>17. Profesionalita</li> <li>18. Průmyslová bezpečnost</li> <li>19. Přesnost, důslednost</li> <li>20. Rozhodování, schopnost riskovat</li> <li>21. Samostatnost</li> <li>22. Schopnost hledat jednoduchá řešení</li> <li>23. Soustředění se na práci</li> <li>24. Spolehlivost</li> <li>25. Svědomitost</li> <li>26. Systematičnost</li> <li>27. Technická zdatnost</li> <li>28. Věcné a srozumitelné zadávání úkolů</li> <li>29. Vedení externích týmů</li> <li>30. Výkon v rutíně – monotónní činnosti</li> <li>31. Vysoké pracovní nasazení</li> <li>32. Vytrvalost, odolnost</li> <li>33. Zpětná vazba na výkon</li> </ol>

- **Motivace, benefity odměny**
  - **Firemní benefity**
    - Finanční benefity a příspěvky
    - Hmotné a věcné benefity
    - Péče o zaměstnance a výhody
    - Volnočasové benefity a příspěvky
    - Vzdělávací a rozvojové benefity
  - **Motivace na výsledek**
    - Aktivita, činnost, nasazení
    - Chuť se vzdělávat
    - Materiální odměny a pobídky
    - Nezávislost – chuť nadprůměrně vydělávat
    - Odbornost, samostatnost, specializace
    - Práce z domova, externí spolupráce
    - Pracovní prostředí (osobní pohoda, sladěnost, vyváženost)
    - Profesionální růst a rozvoj osobnosti
    - Profesionální růst, postup, kariéra, možnost řídit a ovlivňovat
    - Sebemotivace (bez pobídek a stimulů)
    - Seberealizace (uplatnění sebe sama)
    - Stabilita, systém, jistota, zázemí a bezpečí
  - **Odměny**
    - Fixní složka odměny
    - Variabilní složka odměny
    - Freelancer

- **Metody rozvoje**
  - Brainstorming
  - Budování týmu (outdoor a indoor aktivity)
  - Dovednost asertivity
  - E – learning a distanční vzdělávání
  - Individuální rozvoj - tzv. Face to face
  - Koučink
  - Modelové situace, hraní rolí
  - NLP – neuro – lingvistické programování
  - Rotace, stínování, asistence
  - Rozvoj dovedností cestou agility
  - Simulace
  - Workshopy a řešitelské workshopy
- **Předpoklady k rozvoji**
  - Agilita praxe – použití poznatků v praxi (umím se vzdělávat)

- Agilita rozvoje – míra vzdělavatelnosti (schopnost se vzdělavat)
- Chuť se vzdělavat (chci se vzdělavat)
- Touha profesně růst (mohu se vzdělavat)

## POSTOJE K VÝKONU A TÝMOVÉ ROLE

16 kriterií

- **Angažovanost a týmové role** – postoje jedince k výkonu (výkonní, schopní, budovatelé, lídři a srdcaři firmy)
  - **Role angažovanosti k výkonu**
    - Srdcař
    - Lídr = výkonný manažer, ředitel
    - Aktivní jedinec = iniciativní
    - Budovatel = board manažer
    - Produktivní jedinec = specialista
    - Schopný manažer = operativní
  - **Týmové role**
    - Inovátor – tvůrce
    - Realizátor – praktik
    - Koordinátor – manažer
    - Vyhledavač – zdrojař
    - Specialista – expert
    - Kompletovav – dotahovač
    - Stmeloval – terapeut
    - Týmový hráč – harmonizátor
    - Usměřovač – leader

## PMK – PROCESNÍ MAPA KOMPETENCÍ PRO OBCHOD A REALIZACI

19 KRITERIÍ

- **Administrativa**
  - administrativní dovednosti
  - plnění úkolů
  - systematičnost
- **Akvizice a získávání nových zákazníků**
  - Aktivní získávání zákazníků
  - Naslouchání – vnímání potřeby klienta
  - Obchodování se zákazníky
  - Prezentace zákazníkům
  - Řízení času a organizace práce
  - Vyjednávání se zákazníkem
- **Péče o klienty**
  - Naslouchání – orientace na klienta
  - Orientace na zákazníka – budování vztahů
  - Péče o stávající zákazníky
  - Vyjednávání a obchodování v klientské péči
- **Zpracování, koordinace a řízení zakázky**
  - Koordinace a řízení zakázky
  - Agilita – jak informace a způsoby zavádět do praxe
  - Loajalita – etika v obchodní praxi
  - Obchodování v realizaci zakázky – jak vytěžit ze situace

- Odpovědnost za obchodní případ
- Zvládání konfliktních a nepříznivých situací.

PMK pro klienta vytvořit na míru podle jeho zadání a potřeby.

*Mgr. Eva Urbanová, aplikovaná psychologie, autor WORKtestu®, jednatel společnosti*

**V Praze dne 2021**

