



**W POSZUKIWANIU EFEKTYWNOŚCI ZAWODOWEJ**  
**HUMAN PERFORMANCE IMPROVEMENT**

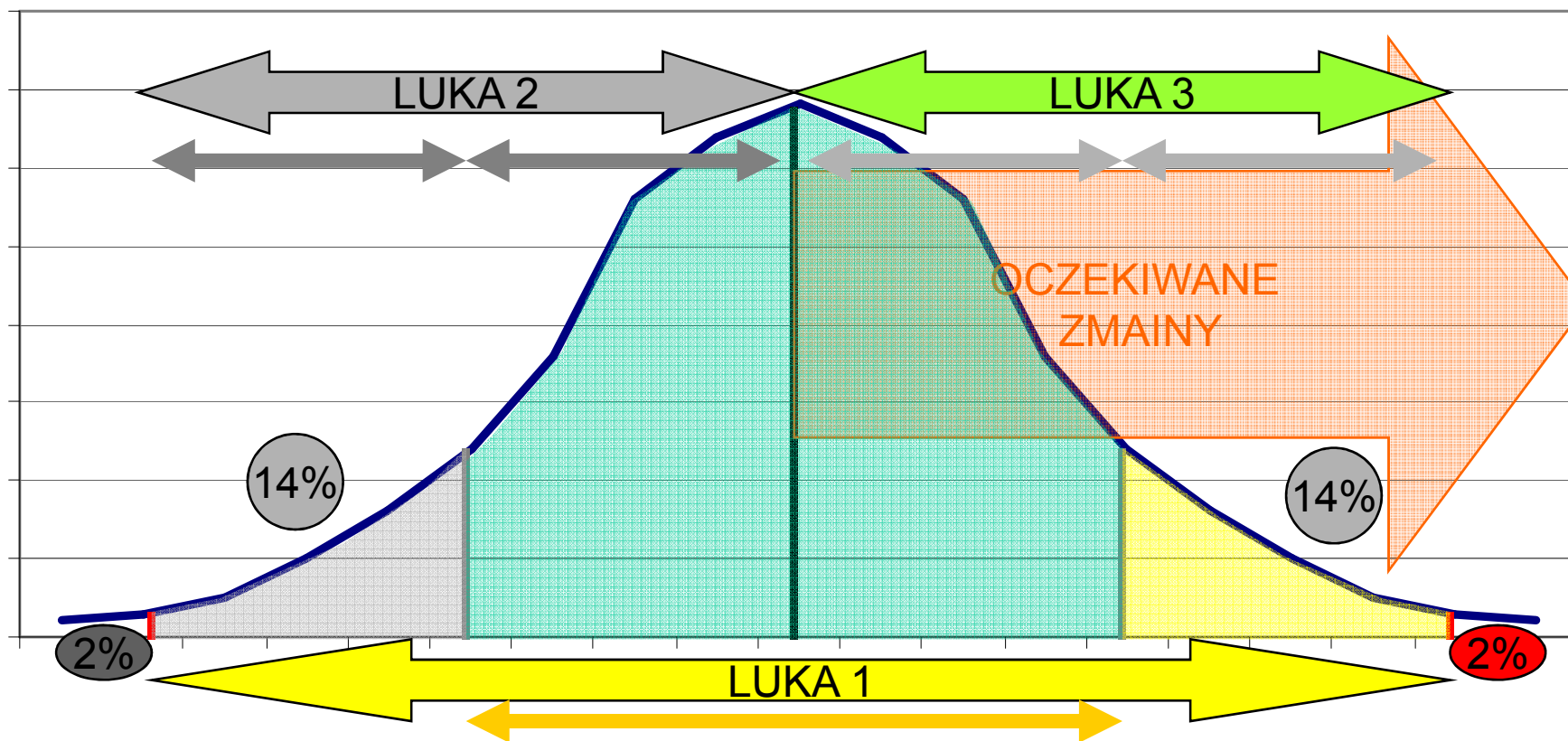
# GŁÓWNE CZYNNIKI NISKIEJ EFEKTYWNOŚCI



# PRACOWNICY WYSOKOEFEKTYWNI

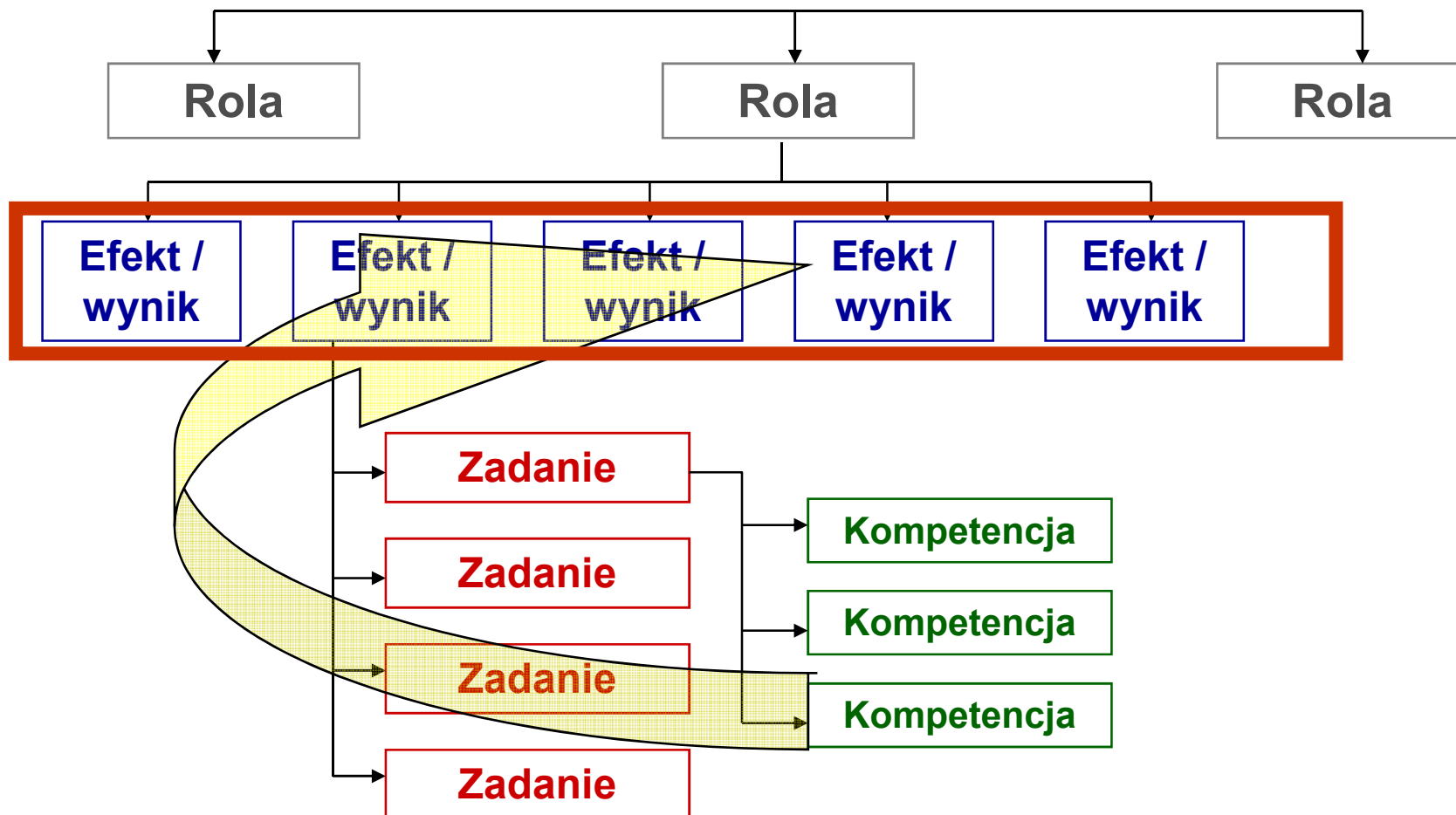
- Eliminują niepotrzebne działania / zadania, koncentrując się na efekcie końcowym
- Wprowadzają nowe działania
- Modyfikują / optymalizują własne środowisko pracy
- Zdobywają i wykorzystują niewykorzystywane przez innych informacje
- Wykorzystują własne narzędzia ułatwiające pracę
- Zdobywają lepsze niż inni narzędzia pracy
- Wykazują inny rodzaj motywacji
- Przyjmują dodatkowe wskazówki i informacje zwrotne
- Nagradzają sami siebie

# KIERUNKI ZMIAN



# PERFORMANCE MANAGEMENT

## CEL BIZNESOWY



# OBSZARY ROZWOJU

## CELE BIZNESOWE ORGANIZACJI

### FINANSE

Przychody; Zysk; Koszty stałe / zmienne; Rentowność firmy / produktów i usług; Dynamika przychodów; Wartość rynkowa; Straty; Nakłady inwestycyjne; Płynność finansowa; Zwrot z inwestycji (ROI),

### RYNEK / KLIENCI

Segmentacja klientów; Rentowność grup klientów; Udział w rynku; Poziom lojalności klientów; Dynamika pozyskiwania klientów; Poziom satysfakcji klientów; Wizerunek / reputacja

### PROCESY BIZNESOWE

Rozwój nowych produktów (NPD); Czas trwania procesów biznesowych; Dostępność towarów / usług; Koszty poszczególnych procesów; Jakość produktów i usług; Procesy obsługowe (np. posprzedażowe); Poziom informatyzacji procesów; Procedury; Projekty

### ROZWÓJ / PRACOWNICY

Wydajność pracowników; Kwalifikacje pracowników; Poziom satysfakcji pracowników; Poziom fluktuacji; Innowacyjność pracowników; Efektywność zespołów; Pozyskiwanie pracowników; Poziom zatrudnienia; Rozwój pracowników; Wellness (poziom zdrowia)

# HPI – efektywność zawodowa

- JAK CELE BIZNESOWE PRZEKŁADAJĄ SIĘ NA EFEKTYWNOŚĆ PRACOWNIKÓW?
- JAKI KONKRETNIE POZIOM REALIZACJI ZADAŃ NAS INTERESUJE?
- JAKI POZIOM MAMY W OBECNEJ CHWILI?
- JAKI ZAKRES ZMIAN JEST NIEZBĘDNY ABY OSIĄGNAĆ POZIOM POŻĄDANY?

# WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

- Wskaźniki efektywności ZAWSZE dotyczą poziomu wykonania – „**PERFORMANCE**”
- Poziom wykonania jest określany przez wyniki „**OUTCOMES**” a nie przez zadania lub efekty.
- Najpierw trzeba wiedzieć o jakie wyniki nam chodzi aby zacząć myśleć o usprawnieniach.

## Zadania

to rodzaj instrukcji postępowania!

## Efekt

to co powstaje w wyniku realizacji zadań!

## Wynik

to co dzięki temu osiągamy!

# KPI – MIARY

If you can't produce, reach & count it, so it is not an outcome!

- KPI określa to jakiego typu efekt nas interesuje?
- Każdy efekt powinien być zoperacjonalizowany – tzn. musi mieć przypisane miary
- Miara wskazuje sposób w jaki możemy weryfikować dany obszar efektów!
- Pomocne pytanie do określenia miary: dzięki czemu rozróżnimy pracowników dobrych i złych w interesującym nas obszarze?
- Dopiero kiedy mamy zoperacjonalizowane KPI to możemy precyzyjnie określić poziom pożądany.

Why we are here if we want to be there?



# HUMAN PERFORMANCE IMPROVEMENT

## CZEGO POTRZEBUJEMY ABY ZWIĘKSZYĆ EFEKTYWNOŚĆ PRACY?

### ZASOBY

Narzędzia, technologia, materiały, wyposażenie, finanse, dostawcy.

### STRUKTURA / PROCESY

Organizacja pracy, systemy raportowania, wsparcie menedżerskie, zarządzanie jakością, racjonalne procedury, strategia, misja, wizja, odpowiednia struktura organizacyjna.

### INFORMACJE

Informacja zwrotna nt. pracy, jasne standardy, informacje od klientów, wiarygodne dane, materiały etc.

### WIEDZA / KOMPETENCJE

Szkolenia (klasyczne, w miejscu pracy, e-learning), programy rozwojowe, coaching, mentoring, edukacja szkolna (uczelnie),

### MOTYWACJA

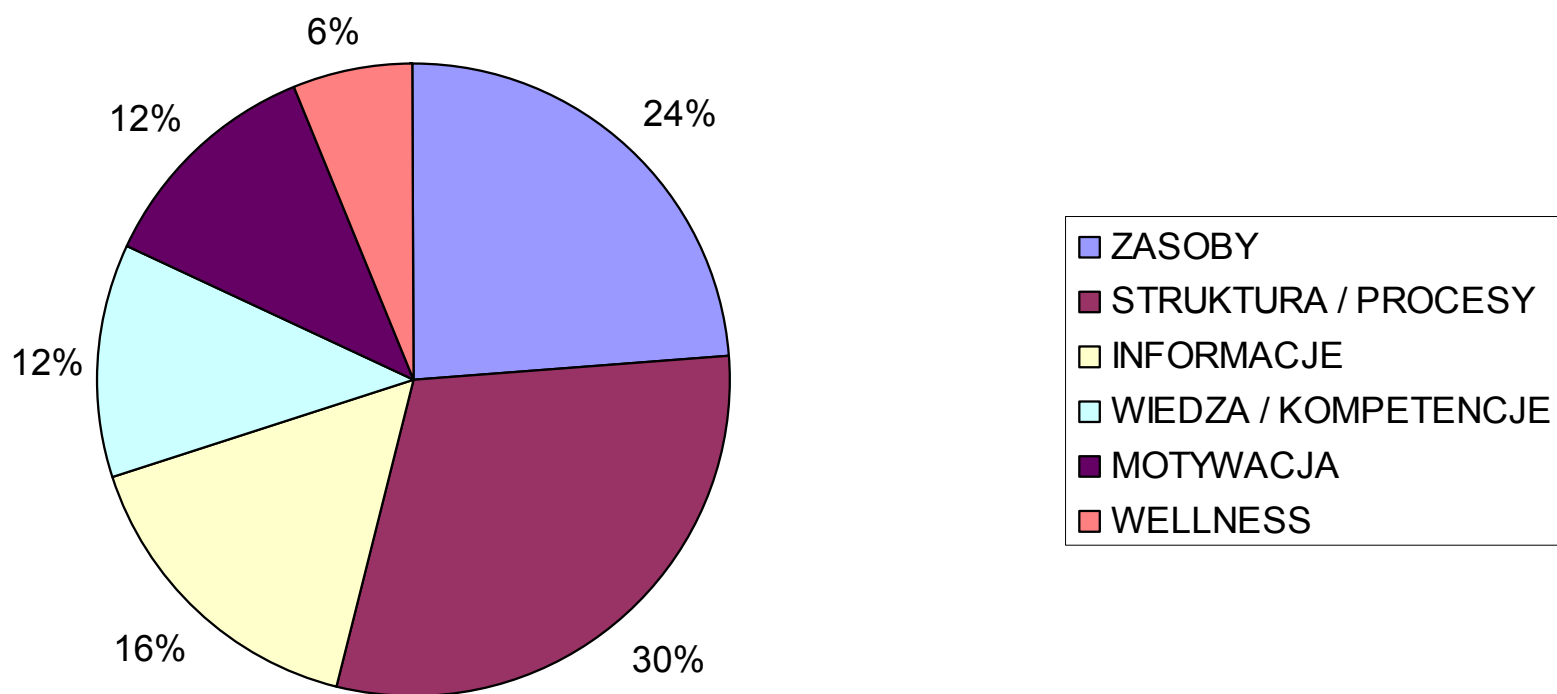
Uznanie, udział w zyskach, płaca powiązana z osiągnięciami, bonusy, bezpieczeństwo pracy, prestiż, możliwości awansu, dobre relacje wewnętrzne, lider.

### JAKOŚĆ ŻYCIA (WELLNESS)

Opieka zdrowotna, aktywność fizyczna, dieta, wsparcie w sytuacjach stresowych.

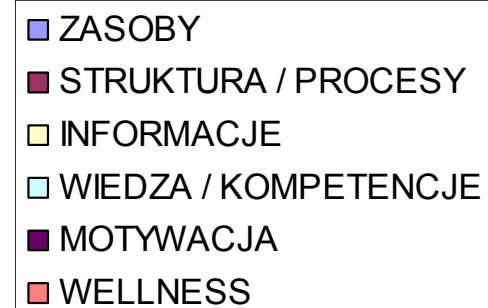
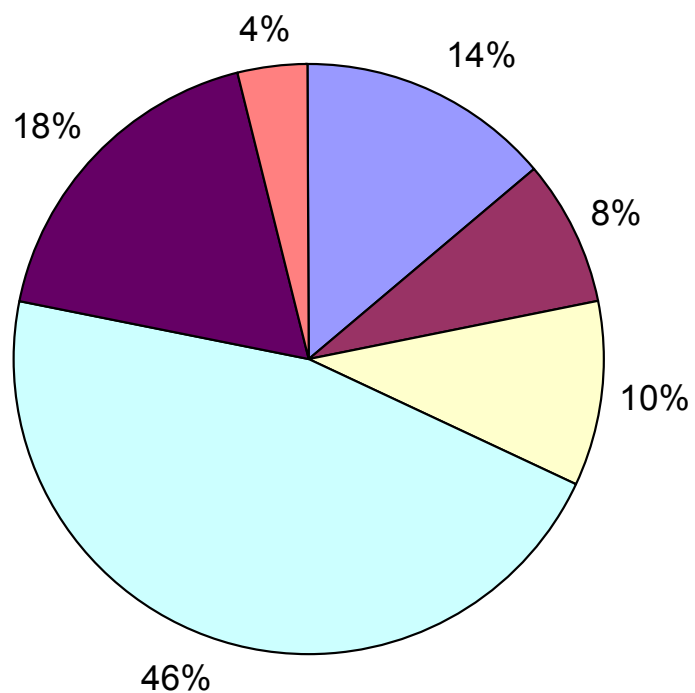
# ŹRÓDŁA TRUDNOŚCI

## PERSPEKTYWA PRACOWNIKA



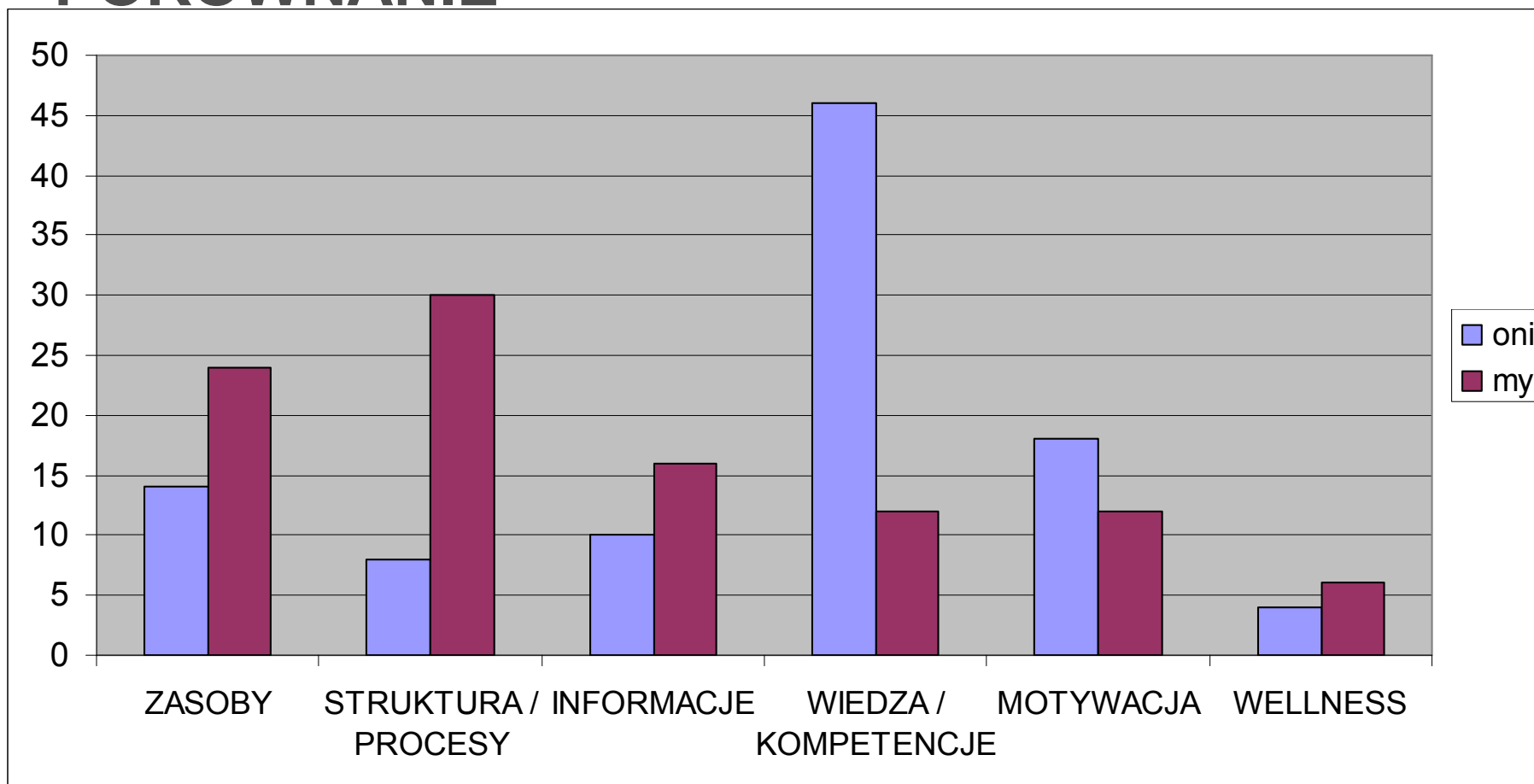
# ŹRÓDŁA TRUDNOŚCI

## PERSPEKTYWA MENEDŻERSKA

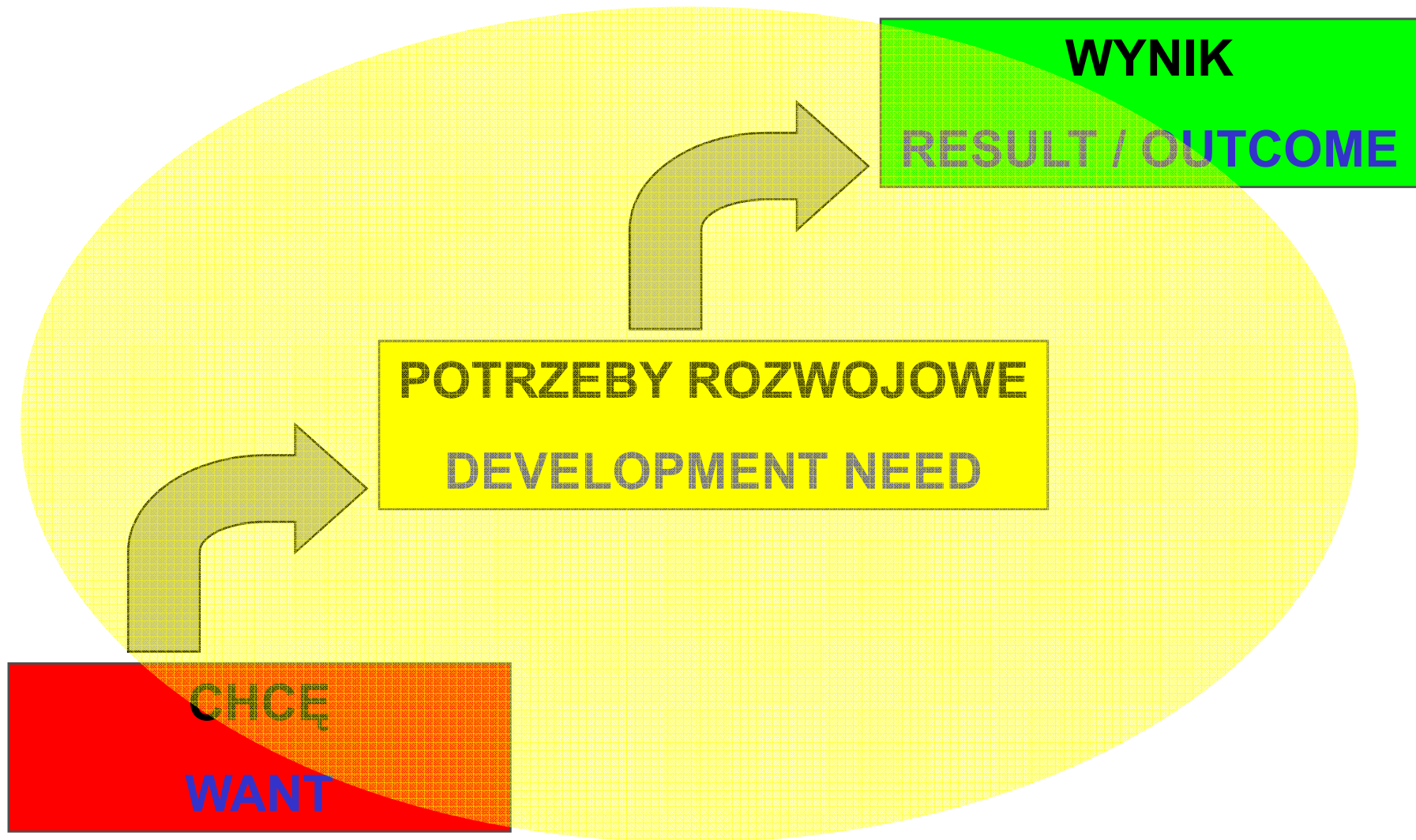


# ŹRÓDŁA TRUDNOŚCI

## PORÓWNANIE



# SPOSOBY FORMUŁOWANIA CELÓW



# KPI – MOŻLIWE BŁĘDY

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

In God we trust, all other needs data!