

STRATEŠKI SASTANAK MENADŽMENTA

Strateški sastanak održan je 12. lipnja 2015. u Zagrebu, a sudjelovala je Uprava, direktori, voditelji područja, ključni zaposlenici prema prijedlozima izvršnih direktora te predstavnici socijalnih partnera. Cilj sastanka bio je osvrt na dosadašnje smjernice, strategije poslovanja te područja na kojima će biti naglasak u poslovanju u idućem razdoblju.

Najvažnija poruka sastanka bila su definirana područja poslovanja na kojima će biti naglasak u budućnosti, a to su: fokus na klijenta, jačanje temeljnog poslovanja, optimiziranje i tehnološko unaprjeđivanje procesa, stvaranje novih izvora prihoda te razvoj zaposlenika.

1. Fokus na klijenta

- prilagođavanje potrebama klijenta i građenje odnosa s klijentom
- revidiranje postojećih usluga i pojednostavljenje portfelja
- integracija usluga
- promocija bitnih karakteristika i prednosti pojedinih usluga

Bez razumijevanja potreba klijenta stare ćemo izgubiti, a nove nećemo dobiti!

3. Optimiziranje i tehnološko unaprjeđenje procesa

- unaprjeđenje poslovnih procesa i uvođenje novih tehnologija
- jačanje IT resursa
- unaprjeđenje logističkih kapaciteta
- efikasnije upravljanje cjelokupnom imovinom
- usklađivanje organizacijske strukture s korporativnom strategijom i procesima

Inače će nas konkurencija pregaziti novim tehnologijama i većom efikasnošću!

2. Jačanje temeljnog poslovanja

- rast tržišnog udjela u segmentu tradicionalnih usluga
- širenje lanca vrijednosti
- osiguranje kvalitete i povećanje vrijednosti usluga kao glavne konkurentske prednosti
- analiza cijena usluga i prilagodba komercijalnih politika tržišnim uvjetima

Tako osiguravamo vrijeme i novac potreban za stvaranje novih izvora prihoda.

4. Izgradnja novih izvora prihoda

- razvoj novih proizvoda
- partner prvog izbora
- digitalna strategija
- anorganski rast

Današnji izvori prihoda će s vremenom nestati! Želimo danas zasadi stablo.

5. Razvoj zaposlenika

- razvoj potrebnih kompetencija
- selekcija i unaprjeđenje strukture zaposlenika
- dijeljenje informacija i znanja
- unaprjeđenje sustava upravljanja učinkom

Detaljnije o godišnjem strateškom sastanku rukovoditelja možete pročitati u novom broju časopisa „Vaša pošta“, koji je izašao ovih dana.

Kako zaradimo, a kako potrošimo...

Poštanske usluge	64 lipa		59 lipa	Troškovi osoblja
Financijske usluge	18 lipa		23 lipa	Materijalni troškovi
Maloprodaja	5 lipa		3 lipa	Investicije
Ostale usluge	4 lipa		6 lipa	Ostali troškovi
Ostali poslovni prihodi i financijski prihodi	9 lipa		6 lipa	Financijski rashodi, otplata kredita i obveznica
Ukupno:	1,00 kn			Ukupno:

3 lp = DOBIT

Umjesto zaključka:

Za razliku od prošlogodišnjeg strateškog sastanka, kada su mnogi strahovali od novih pravilnika o sistematizaciji i plaćama, ovaj sastanak prošao je u manje napetoj atmosferi. Iako se vidjelo da dio nazočnih sumnja u strateške smjernice višeg menadžmenta, stekao se opći dojam buduće stabilnosti poduzeća.

Najpozitivnije reakcije dolazile su od sudionika radionice (sudjelovalo cca 10% nazočnih). Vidjelo se da su naši poštonoše, operateri, voditelji... puni korisnih ideja o unaprjeđenju poslovanja. Nažalost, izgleda da se njihove ideje poslušaju i uvažavaju samo onda kada ih iznose onima koji im nisu neposredno nadređeni.

Ovakve radionice zasigurno treba poticati i dalje razvijati.



ZVJEZDANE STAZE U POŠTI



Spock, kapetan Kirk, Scoty, dr.McCoy, Uhura, Kira... neki su od imaginarnih likova slavnog serijala „Zvezdane staze“. Fikcijska tehnologija koju su koristili sve je bliža stvarnosti. Neki znanstvenici tvrde da će se ljudi do 2100.godine moći teleportirati, putovati kroz prostor i vrijeme, biti brži od brzine svjetlosti, biti istovremeno na više mjesta, itd. Znanstvenici se međusobno takmiče u izumima i prepucavaju tko će biti bolji i brži, a moglo bi se dogoditi da ih prestignu i svu slavu poberu neki anonimci sasvim slučajnim otkrićem u nekom drugom području. Recimo, u poštanskom uredu. Pitate se kako i zašto baš u PU?! Evo odgovora:

Višemjesečna agonija kroz koju su direktor i voditelji nehajno pretvarali iznimke u pravilo, radnike je prepuštalo situacijama u kojima bez vođenja, plana i

samoinicijativno više poslova moraju raditi istovremeno. U takvim okolnostima počeli su istraživati načine da bi na kraju, u trenutku posvemašnje iscrpljenosti i na pragu totalne bezidejnosti, a u nekom mističnom zanosu jednoglasno zaključili: Naš problem se može riješiti jedino teleportacijom! Taj je događaj toliko rasplamsao smijeh i sprdnju da su jedni drugima dodijelili imena likova iz spomenutog popularnog serijala. Operaterke sa šaltera postale su Uhura i Kira; operater je dobio ime Spock, voditelj smjene postao je kapetan Kirk, uvijek brižna operaterka s pretinaca i servisa dobila je ime dr.McCoy, a dostavljaču servisa i depoa dodijelili su ime Scoty. Spock je bio najodlučniji u namjeri da svoj ured pretvori u svemirski brod Enterprise i dok je pomagao dr.McCoy vezati vreće za servise započne razgo-

vor takvim tonom da ga svi čuju:

Spock: Doktore, baci oko na moj šalter, pa ako je gužva javi, da se teleportiram tamo.

Dr.McCoy: A je li, ja ću onda sama morat vezat sve te vreće?! Nema onda šanse da Scoty stigne sve preuzet i da stigne na vrijeme. Ostaješ ti, Spock moj, ovdje do kraja, a stranke neka čekaju! Tamo su Uhura i Kira, pa neka rade.

Spock: Kira nije na šalteru. Zadužuje poštare sa socijalama.

Uhura: Doktore, ne mogu ja sama na šalteru, a ostalo je još nešto i kredita od jučer, pa to moram po hitnom postupku. Tko ti je kriv što si kolegicu pustila na godišnji, pa sad trpi!

Dr.McCoy: Nisam ju ja pustila, nego ju je šef potjerao!

Uhura: Pa zašto se nisi pobunila, nego se sad nama jadaš?!

Dr.McCoy: A nisam, zbog kolegice. Nije nitko od nas bio na godišnjem od desetog mjeseca prošle godine, a sad je ljeto. Neka se malo odmori.

Uhura: Onda lijepo radi sama koliko možeš, pa kad počne ostajat morat će šef nešto poduzet.

Dr.McCoy: Ne mogu si ja dopustit da mi ostane nešto nenapravljeno. Znaš da uvijek ostajem duže, a dođem i u subotu na par sati kako bi stigla sve pripremit za ponedjeljak.

Spock: E, draga moja, onda radi sama, a ja odoh na šalter. Šef neće ništa poduzimat dok god vidi da možemo sve odradit. Briga njega što ti ostaješ duže i dolaziš subotom. Reagirat će samo kad vidi da ne stižemo, jer samo tada on može dobit po repu!

Kirk: Jesu gotovi servisi? Evo Scoty dolazi sa šatlom – požurite!

Spock: Nisu, kapetane, i neće biti tako skoro!

Kirk: Što ne govoriš onda, da i ja uletim? Vraćat ću ovu robu za skladište kasnije i poslije posla.

Uhura: Eto, vidi ti njega! Kapetan, a toliko naivan?! Isti si kao i McCoy!

Spock: E, kapetane, razmisli malo o ovom što smo rekli doktorici.

Scoty: Što je ovo? Još niste gotovi?! Što vi mislite, kad ću ja izaći na teren?!

Kirk: Polako, mali. Nisi ti jedini kojem se žuri.

Scoty: A lako je tebi, ti si u pošti, a ja moram na teren. Kako da stignem – da se teleportiram?!

Spock: Evo, baš radimo na tom. Gdje ideš najprije?

Scoty: Imam tri servisa i 2 depoa na jednom kraju, a onda redom do drugog kraja grada sve ostalo.

Spock: Jel' stigneš sve to na vrijeme?

Scoty: Ako ne koristim dnevni odmor i ako napravim po koji prometni prekršaj – onda stignem!

Kirk: Ljudi moji, ovo stvarno nema smisla! Svi se mučimo i radimo preko svih mogućnosti, a naše šefove baš briga. Pojave se samo kad je frka i tek onda reaguju tako što će nekog vratit s godišnjeg prije vremena ili privremeno. Pa to uvijek bude netko od nas! Dosta je bilo! Ja, kao kapetan ovog svemirskog broda, naređujem da od sada svi radimo onoliko koliko je propisano i ni sekunde dulje! Ti, Scoty, idi reci svom šefu da ćeš kasnit s rokovima, a mi ćemo našeg pozvat da nam prestane s izmotavanjima i konačno poduzme korake da se organizira posao s uvijek dovoljno ljudi!

Spock: Tako govori pravi kapetan!

Uhura: Tako je! Ako ne riješe ovaj problem odmah, upast će u crnu rupu skupa s onim koji mu naređuje da se ponaša ovako kako se ponaša!

Dr.McCoy: Uz vas sam, ekipa! Mi više nismo operateri, nego teleporteri! Teleportirajmo sve što ne valja u crnu rupu, pa da možemo radit kao ljudi!

Kira: Evo mene. Zašto ste toliko glasni? Što se događa?

Spock: Teleportacija.

Ova priča je izmišljena, ali inspirirana stvarnim događajima u jednoj galaktičkoj koloniji zvanoj poštanski ured.

Psst... Šuti i radi !

Tvrtke moraju smanjiti stres radnika, ali - ne žele!

Iako im je zakonska obveza da radnicima osiguraju rad uz što manje stresa uvedena prije godinu dana, poslodavci o tome uglavnom pojma nemaju ili ih nije briga. Istraživanje Hrvatskog zavoda za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje pokazalo je kako više od pola tvrtki nije angažirano na prevenciji stresa kod radnika u skladu s odredbama novog Zakona o zaštiti na radu.

Koje su uopće zakonske obveze poslodavca na ovom području? Prošle je godine prvi put u hrvatsko radno zakonodavstvo uvedeno pitanje stresa na radu i prepoznatih negativnih učinaka stresa koji mogu dovesti do razvoja ozbiljnih bolesti te znatno narušiti zdravlje radnika.

Zakon, međutim, ne propisuje prekršajne odredbe za nepridržavanje ovih odredbi jer se koncept zakonodavca temelji na edukaciji svih dionika i prevenciji posljedica stresa. I možda se upravo u nepostojanju novčanih kazni krije i razlog što prevencija stre-

sa nije zaživjela u praksi. Spomenuto istraživanje dvaju državnih zdravstvenih zavoda potvrdilo je kako osim poslodavaca po ovom pitanju "štekaju" i stručnjaci za zaštitu na radu u tvrtkama.

Stručnjaci Zavoda za zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu i HZZO-a stoga poručuju kako je nužna značajnija promocija ovog rizika, te njegova utjecaja na zdravlje radnika i uspjeh poslodavca. Radnici bi, konkretno, uskoro trebali biti uključeni u edukaciju o stresu preko timova medicine rada, u suradnji sa psiholozima i stručnjacima zaštite na radu, što bi trebalo uključiti i edukaciju o zdravstvenim posljedicama izloženosti stresu kao i o vještinama za smanjenje stresa.

Godišnje 550 slučajeva

Timovi medicine rada u Hrvatskoj, prema HZZO-ovoj statistici, zadnjih godina evidentiraju nešto više od 500 prijava "ozljeda na radu" pod dijagnozom "Akutna reakcija na stres". U 2012. godini takvih je dijagnoza bilo 505, u 2013. godini - 567, a 2014. godini - 546 prijava.

Upravljanje stresom – razvojni trening

Treningom stječemo znanja o tome što je stres, njegove izvore i simptome te učimo strategije, tehnike i alate za izbjegavanje, smanjenje i upravljanje stresom.

Termini održavanja otvorenog treninga:

Zagreb 21.- 22.7.; 23.- 24.7.; 11.- 12.8.; 18.- 19.8.; 26.- 27.8.	Split 28.- 29.7.; 26.- 27.8.	Varaždin 20.- 21.8.	Rijeka 29.- 30.7.
	Osijek 28.- 29.7.; 1.- 2.9.	Zadar 1.- 2.9.	Karlovac 31.8.- 1.9.

Radnici koji se žele prijaviti na razvojni trening mogu to učiniti popunjavanjem prijavnice i slanjem na adresu edukacija@posta.hr

Više o svemu saznajte na intranet stranicama HP-Hrvatske pošte d.d..

RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata

Uredništvo: **Željko Vidaković** - glavni i odgovorni urednik, **Marija Jukić, Siniša Seketin, Domagoj Mendeš, Gordana Perković, Ivica Franić, Ingrid Sušanj, Marija Mandić, Cvetan Kovač.**

TF: 01 4611616; FAX: 01 4611617; ADS: Kneza Mislava 11 /2, 10000 ZAGREB; E-MAIL rsrh@posta.hr