

**Vysoká škola technická a ekonomická**  
v Českých Budějovicích

Ústav podnikové strategie

*Bc. Řízení lidských zdrojů*

**Závěrečná zpráva**  
**o průběhu semestrální**  
**praxe**

**Tereza Frydrychová**

2024

# Prohlášení

Prohlašuji, že jsem závěrečnou zprávu o průběhu semestrální praxe vypracoval/a samostatně a že údaje zde uvedené jsou pravdivé.

V Českých Budějovicích, dne: 01. 05. 2024



.....  
vlastnoruční podpis

# Obsah

1	Úvod .....	1
2	Náplň a průběh praxe.....	2
3	Zhodnocení praxe studentem.....	3
4	Závěr.....	4
	Přílohy.....	5

# 1 Úvod

Má praxe probíhala ve státním podniku jménem Česká pošta, konkrétně na českobudějovické pobočce na Senovážném náměstí a také na pobočce, která se nachází v Plzni. Česká pošta je státní podnik, který se zabývá poskytováním poštovních služeb v České republice. Historie pošty na území dnešní České republiky sahá až do středověku, kdy byly zřizovány první poštovní služby sloužící především pro přepravu dopisů a zásilek mezi městy a obcemi. Po pádu komunismu v roce 1989 a rozpadu Československa v roce 1993 se česká pošta transformovala do nové podoby, aby lépe odpovídala novým ekonomickým a politickým podmínkám. V roce 1993 vznikla Česká pošta, státní podnik (ČP, s.p.), která se stala nástupcem státní pošty. Od té doby česká pošta prošla dalšími změnami, modernizací a adaptací na nové technologie a požadavky trhu. Dnes zajišťuje širokou škálu služeb včetně doručování pošty, balíků, plateb, bankovních a pojišťovacích služeb a dalších. Posláním České pošty je být důvěryhodným poskytovatelem kvalitních služeb v oblasti zprostředkování informací, plateb a zboží, tradiční fyzickou i elektronickou formou.

## 2 Náplň a průběh praxe

Účastnila jsem se desetidenního adaptačního kurzu pro nové zaměstnance, kterému předcházela Nástupní den pro nové pracovníky. Na Adaptačním kurzu nás zaučovala školitelka s poštovním programem APOST a také jsme se učily teorii o poštovních službách. Náplň mé praxe spočívala v absolvování výběrových řízení a pomoci při výběru vhodných uchazečů na různé pracovní pozice, například na pozici administrátora, na pozici vedoucí pošty a také na přepážku ČEZ. Dále jsem se účastnila hodnotících rozhovorů, které vykonávala vedoucí oblastní pošty se svými podřízenými. Před každým hodnotícím rozhovorem jsme vytvářely hodnocení v informačním systému, kde jsou zaměstnanci hodnoceni v několika oblastech, následně je to s nimi konzultováno v rámci hodnotícího rozhovoru. Měla jsem možnost pracovat s HR specialistkou v programu SAP, jedná se o informační systém, kde jsme schvalovaly nové pracovníky na pracovní pozice, které tam zaslali vedoucí jednotlivých oblastních pošt. Daný formulář jsme musely zkontrolovat, zda je vše správně vyplněno, jestli nechybí nějaké potřebné údaje a zda je například správně zadána hrubá mzda. Na koordinačních poradách s pojišťovnou, bankou a ČEZ jsem se naučila i lepší práce v týmu či naslouchání. Dozvěděla jsem se spoustu zajímavých informací, ale kvůli vázanosti mlčenlivostí nemohu uvádět konkrétní informace. Jednalo se o porady se zástupci společnosti ČSOB a ČEZ. Další porady, kterých jsem se zúčastnila byly ohledně podnikové personalistiky. V Plzni jsem byla na HR oddělení společně s mojí vedoucí praxe. Pomáhala jsem ji s kontrolou formulářů v programě SAP. Měla jsem možnost zpracovávat personální agendu, tedy plánování a inzerci volného místa, vyhledávat podle příchozích životopisů vhodného kandidáta. Zakládala jsem dokumentace podle zaběhlé personální administrativě. Seznámila jsem se se mzdovými rozbory včetně vyhodnocení mzdových nákladů za určitou oblast. S vedoucí oblasti jsem nastavovala změny v systematizovaných místech, například změny úvazků zaměstnanců na menších pracovištích. Pomáhala jsem se zpracováním personální dokumentace pro zaměstnance, jednalo se o dodatky k pracovním smlouvám, kontrolovala jsem dodržení Zákoníku práce. Další náplní mé praxe byla komunikace s orgány veřejné správy. Jednalo se o komunikaci s Úřadem práce a také se zdravotními pojišťovnami. Podávala jsem žádosti o kontroly dočasně práce neschopných pracovníků u OSSZ, dále jsem měla příležitost komunikace s firmou, která pro Českou poštu provádí pracovně lékařské služby, hlavně vstupní lékařské prohlídky.

### **3 Zhodnocení praxe studentem**

Hlavním přínosem mé praxe bylo to, že jsem mohla některé činnosti a oblasti vidět přímo v praxi. Předtím mi byly některé známy jen teoreticky. Myslím si, že praxe na České poště je velmi přínosná a různorodá, naučila jsem se spousty věcí, zlepšila práci v týmu, naučila se pracovat s poštovním programem APOST a také v informačním programu SAP. Prošla jsem si několika segmenty České pošty, od přepážky, přes HR oddělení až po vedoucí oblastní pošty České Budějovice.

## 4 Závěr

Na závěr mohu zhodnotit státní podnik jménem Česká pošta, jako přínosný pro získání nových zkušeností, vědomostí nejen v oboru řízení lidských zdrojů.

Během praxe jsem se podílela na vybrání nových uchazečů, tudíž jsem se zúčastnila několika výběrových řízení, kterým předcházela tvorba inzerátů, vyhledávání a identifikace vhodných kandidátů a následně jejich pozvání na přijímací pohovor. Měla jsem možnost být součástí hodnotících rozhovorů, před samotnými hodnotícími pohovory jsme vytvářeli hodnocení s vedoucí oblastní pošty v podnikovém informačním programu. Na adaptačním programu pro nové zaměstnance jsem se naučila pracovat s programem APOST, který je pro tento podnik typický. Také jsem společně s vedoucí oblastní pošty České Budějovice prováděla roční hodnocení zaměstnanců dle stanovených kritérií, se kterými jsem byla předem seznámena. Dále jsem byla součástí měsíčních hodnocení pracovních výkonů zaměstnanců. Aktivně jsem se podílela v týmu vyhodnocení plnění úkolů zaměstnanců a následně vyměňování výkonové prémie na základě plnění nastavených ukazatelů, včetně zadávání do mezd.

V Plzni mě paní Ulčová učila pracovat s programem SAP. Ukázala mi, jak vede personální dokumentaci, správu pracovních smluv a smluvních podmínek, podle které jsem poté zakládala další dokumentace. Na hodnotícím rozhovoru byla zřejmá snaha o rozvoj a motivaci daného pracovníka a samozřejmě jeho samotné hodnocení. Součástí praxe byly i různé porady ohledně podnikové personalistiky nebo porady s bankovními či pojišťovacími experty. Dále jsem měla možnost komunikace s orgány veřejné správy. Přesněji komunikace s Úřadem práce a také se zdravotními pojišťovnami. Mým úkolem bylo podávání žádostí o kontroly dočasně práce neschopných pracovníků u OSSZ, dále jsem měla mohla komunikovat s firmou, která pro Českou poštu provádí pracovně lékařské služby, hlavně vstupní lékařské prohlídky.

Ráda bych poděkovala své vedoucí praxe paní Gabriele Ulčové a ostatním školitelům za příležitosti, získání nových kontaktů a rozšíření rozhledu.

# Přílohy

## Příloha 1: Příprava hodnoceného



### PŘÍPRAVA HODNOCENÉHO NA HODNOTÍCÍ ROZHOVOR

Roční hodnocení za rok.....




KRITÉRIUM	ÚSPĚCHY (V čem se mi dařilo, co se povedlo, co mě bavilo?)	MOŽNOSTI ZLEPŠENÍ (Co se nepodařilo, co činilo obtíže a proč? Jak to zlepšit?)
<b>KLIENŤSKÝ PŘÍSTUP</b> Zdvořilost, vstřícnost k zákazníkovi/kolegům v útvaru i mimo něj, znalost produktů/služeb, šíření dobrého jména ČP, důvěryhodnost, pořádek na pracovišti, nošení stejnokroje, apod.		
<b>VÝKONNOST</b> Plnění úkolů v požadované kvalitě, plnění cílů, zvládnutí stanoveného objemu práce, dodržování termínů, samostatnost, schopnost řešit náročnější úkoly, stanovování priorit, apod.		
<b>ODPOVĚDNOST</b> Práce v souladu s pracovními postupy, normami a předpisy, dodržování Etického kodexu, odpovědné zacházení s majetkem ČP a/nebo zásilkami, dodržování pracovní doby, apod.		
<b>FLEXIBILITA</b> Ochota přizpůsobit se změnám, Ochota přijímat nové úkoly, učení se novým činnostem, chuť se rozvíjet, zastupování kolegů, navrhování zlepšení, apod.		
<b>SPOLUPRÁCE</b> Aktivní spolupráce s nadřízeným a kolegy na pracovišti i mimo něj, pomoc druhým, vnímání ČP jako jednoho týmu, předávání informací, schopnost komunikace, předcházení konfliktům, apod.		
<b>ROZVOJOVÉ POTŘEBY, NÁMĚTY</b> V čem bych se chtěl/a rozvíjet? Co bych chtěl/a dělat do budoucna, Co bych chtěl/a změnit, zlepšit?, apod.)		

Zdroj: Vedoucí oblastní pošty



## Příloha 2: Týdenní setkání s expertem

		<b>TÝDENNÍ SETKÁNÍ S EXPERTEM</b>		Jméno: _____	Datum: _____ Týden č.: <input type="text"/>
<b>Schůzky a tipy min. týden</b>		Plán	Realita	<b>Vyhodnocení</b>	
Schůzky min. týden				komentář požadavek na rozvoj (IRP)	
Tipy z UNI a počt					
<b>Schůzky a tipy nový týden</b>		Počet		<b>KATE tipy</b> s využitím reportu Přehled dokončených tipů v CRM	
Plánované celkem				<b>Plnění kvalifikací</b>	
<b>Produkce</b>		Počet / u SPP objem poj.			
Prodané produkty min. týden					
Tipy na VPA/SPP					
Modelace pojištění					
Co se mi povedlo, z čeho mám radost					
Rozpracované obchody					
CUID klienta, zdroj, v jaké jsem fázi, moje aktivity					
Kampaně - na co se zaměřím, jak je obchodně výtěžím?					
Spolupráce					
S kým, kdy a jak (UNI, napojené pošty, SOV)					
Osobní cíl na aktuální týden					
Kde jsem a čeho chci dosáhnout					
Kdo a jak mi může pomoci					
Práce se sestavami					
S čím aktuálně pracuji, potenciál klientů k oslovení					
Individuální úkoly VP na další týden					
Poznámky:					

Zdroj: Vedoucí oblastní pošty

## Příloha 3: Pomůcka při výběrovém řízení

### Výběrové řízení obchodní pozice

Pozice: \_\_\_\_\_

Jméno: \_\_\_\_\_

Co byste nám o sobě rád řekl? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Proč jste si vybral zrovna Českou poštu? \_\_\_\_\_

Co vás na dané pozici nejvíce zaujalo? \_\_\_\_\_

Co od dané pozice očekáváte? \_\_\_\_\_

Čím byste pozici obohatil zrovna Vy? \_\_\_\_\_

Kdy jste musel v předešlém zaměstnání něco nabízet/prodávat? Popište situaci a jak to dopadlo?  
\_\_\_\_\_

Popište mi situaci, kdy jste si naposledy zjišťoval potřeby klienta? \_\_\_\_\_

Co jste dělal, když měl klient jiný názor? \_\_\_\_\_

Jak navazujete vztahy s klienty, co považujete za nejdůležitější při navazování vztahů? \_\_\_\_\_

Co děláte pro to, aby Vám klienti důvěřovali? \_\_\_\_\_

Neplní se, jak to budete řešit? \_\_\_\_\_

Jak vypadá základní prodejní (akviziční) proces? (Identifikace prodejní příležitosti, analýza, prodej, uzavření) \_\_\_\_\_

Co je úkolem obchodníka? (Vyvolat potřebu/by) \_\_\_\_\_

Co vás na obchodě nejvíce baví? \_\_\_\_\_

Jak zvládáte stresové situace a jak je řešíte? \_\_\_\_\_

Co Vás motivuje v práci? \_\_\_\_\_

Co je pro vás při práci důležité? \_\_\_\_\_

Jaké jsou Vaše silné stránky? \_\_\_\_\_

Preferujete individuální práci nebo práci v týmu? \_\_\_\_\_

Kdy jste se musel naposled vzdělávat a v čem? \_\_\_\_\_

Kde vidíte potenciál rozvoj České pošty? \_\_\_\_\_

Prodejní rozhovor: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kdy můžete nastoupit? \_\_\_\_\_

Jaká je Vaše finanční představa? \_\_\_\_\_

Otázky uchazeče a další poznámky: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Zdroj: Vedoucí oblastní pošty