



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: PREZENTACE BOARDU – „TOP BANK“

Účastník působí na top manažerské pozici v bance, zaštiťuje útvar IT s 5 odděleními (Vývoj IT aplikací, IT Testování, IT Analýzy, IT Help Desk, IT Projekty). Banka je klienty vnímána jako vysoce profesionální a dynamická. Za účelem zvyšování kvality služeb je každoročně realizován interní průzkum kvality práce podpůrných oddělení banky, přičemž hodnotiteli jsou interní klienti, převážně manažeři ostatních útvarů. Účastník právě obdržel výstupy z aktuálního průzkumu, ve kterých se ukazují jak pozitivní závěry, tak i problematické oblasti (např. nespokojenost s fungováním Help Desku, nižší flexibilita pracovníků IT, malá informovanost nebo nejasná komunikace ze strany útvaru IT atd.). Úkolem účastníka je analyzovat daná fakta a informace, navrhnout konkrétní kroky a opatření vedoucí ke změně, a připravit se na prezentaci svých návrhů svému nadřízenému. Tím je člen boardu, mající na starosti IT útvary v dané bance a v jejích dceřiných společnostech. Od účastníka se očekávají výstupy v podobě akčního plánu pro jeho útvar na následující období cca 1 roku. Jeho cílem je obhájit, vysvětlit podstatu a přínos svých návrhů a získat souhlas a podporu nadřízeného pro realizaci navrhovaných opatření. V případě vyššího počtu hodnotitelů je možné je zapojit do prezentace a využít role dalších členů představenstva, popř. generálního ředitele banky.

TYP MODELOVÉ SITUACE



Obsah setu:

- informace k modelové situaci
- instrukce pro modelovou situaci
- zadání pro sparing-partnery
- hodnotící arch
- zadání pro účastníky

Tento materiál je duševním vlastnictvím společnosti TCC s.r.o. Zakoupením tohoto materiálu propůjčuje společnost TCC s.r.o. kupujícímu právo používat jej v rámci své organizace, výslovně uvedené v objednávce. Kupující nemá právo s tímto materiálem nakládat mimo tuto organizaci či poskytovat jej a šířit dál. Kupující má právo dílo rozmnožovat, ovšem pouze a jedině pro vlastní interní potřebu. Kupující je povinen chránit a dodržovat autorská práva společnosti TCC s.r.o. a zodpovídá za dodržování tohoto práva svými zaměstnanci a dalšími subjekty, jejichž seznámení s obsahem je nezbytné pro jeho účelné užívání.

INFORMACE K MODELOVÉ SITUACI

Název modelové situace: „TOP Bank“ (Prezentace boardu)

Využití pro pozice:

- **manažerské (zejména pozice ve vyšším managementu)**

Zaměření modelové situace: **strategické uvažování, práce s informacemi, nadhled, logické myšlení, přesvědčivost, argumentace, zvládnání námitek, pohotovost, komunikační a prezentační dovednosti, rozhodnost, iniciativa, vedení jednání, orientace na cíl, orientace na změnu a inovace**

V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda účastník:

- pohotově analyzuje a propojuje daná fakta
- je schopen identifikovat slabá místa a rizika
- uvažuje komplexně, v souvislostech, zvažuje dopady do budoucna
- navrhuje praktická a reálná (a realizovatelná) řešení
- sděluje informace přehledně a srozumitelně
- dokáže zaujmout a přesvědčit
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- volí vhodný styl a komunikaci přizpůsobuje partnerům
- je aktivní, pohotový, vytrvalý, orientuje se na cíl a vystupuje rozhodně
- je otevřený změnám, je schopen navrhopvat inovace, uvažuje flexibilně

Časová náročnost modelové situace:

- **5 minut zadání modelové situace**
- **20 minut příprava účastníků**
- **10 minut prezentace členovi představenstva**

Doporučený počet hodnotitelů: minimálně **2 hodnotitelé** (z toho 1 v roli sparing-partnera)

KCE PRO MODELOVOU SITUACI

ky, že budou zastupovat top management banky a budou se připravovat na prezentaci svému představenstvu. Účastníkům sdělte, že budou mít k dispozici závěry z interního průzkumu různých útvarů banky, k nimž patří i jejich IT oddělení. Na základě analýzy daných závěrů bude navrhnout plán dalších kroků za jejich oddělení pro následující rok. Účastníky upozorněte, že budou prezentovat nadřízenému.

časový prostor pro přípravu (20 minut) a pro prezentaci nadřízenému (10 minut).

podmínky pro prezentaci a přípravu na ni (flip-chart, fixy či další prezentační

ovat k písemné reflexi svého výkonu:

ít účastníci během modelové situace k dispozici.

na konci AC si veškeré materiály vyberete zpět.

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

PRO SPARING-PARTNERA

MODELOVÉ SITUACE

...venstva banky, která je velmi dobře etablovaná na tuzemském trhu. Účastník je v roli Vašeho ... má na starosti chod IT útvaru a jeho 5 oddělení. Má tým 5 přímých podřízených manažerů, ... ní.

...upy z interního průzkumu spokojenosti s kvalitou práce podpůrných útvarů banky (viz ... ho úkolem je připravit pro Vás, jako svého nadřízeného, prezentaci svých návrhů ... matické oblasti (viz výstupy interního průzkumu) a které povedou ke zlepšení.

...ní situace jsou následující:

...terý zastřešuje nejen útvar IT v bance, ale i útvary IT v dceřiných

...zastřešuje oddělení Vývoj IT aplikací, IT Testování, IT Analýzy, ...á výsledky průzkumu spokojenosti interních klientů,

...ntance konkrétního návrhu kroků pro další období (cca 1 rok)

...iemné diskusi využít:

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT *...imi, slyšet a vidět jejich reálné problémy a ne*

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT *...ce s klientem atd.):*

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT *...í nebo nechtějí dělat?“*

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

RO SPARING-PARTNERY

...e účastníka zahájit prezentaci, a pokud Vás do cca 3-5 minut nevyzve či nedá prostor, začněte
...ntace, v souladu se svou rolí, vstupovat,

...yše uvedené námitky a dotazy, resp. oponujte tak, aby účastník musel prokázat schopnost
...rhy a postoje,

...konkrétní návrhy, popř. varianty řešení a jejich přínosy do praxe.

...g-partnerů lze variovat náročnost situace dle potřeby, např.:

...nadřazeného přesvědčí o smysluplnosti jeho návrhů, je jim otevřený a může

...jen obtížně přesvědčit, potřebuje znát jasná fakta a pádné argumenty,
...popř. účastníka může pověřit dopracováním některých z bodů návrhu
...nikační strategie směrem ke klientům apod.)

...počný, je striktní a rezolutní ve svých postojích i názorech, návrhy
...výrazná rizika, na která poukazuje, popř. může projevovat

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

OTÍČÍ ARCH

ANCE:

JMÉNO ÚČASTNÍKA:

POZICE / DATUM AC:

VÝE SITUACI A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

emí: schopnost analyzovat podstatné informace a propojovat je

ni: schopnost propojovat souvislosti a nalézat optimální řešení

uplatnit nadhled a koncepční přístup, zvažuje dlouhodobé efekty a priority

ovat reálná a realizovatelná řešení

: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty

ohotovost, vytrvalost

m, schopnost inovovat, uvažovat flexibilně

řit, komunikuje jasně, volí vhodný styl komunikace

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

?!

o se nepodařilo

PRO ÚČASTNÍKY

OVÉ SITUACE

na tuzemském trhu dobře etablované banky. Banka má 2 tisíce zaměstnanců a přibližně považována za dynamickou a odborníky uznávanou banku, která získala již několikrát

z 5 oddělení – Vývoj IT aplikací, IT Testování, IT Analýzy, IT Help Desk, IT Projekty. kterými se setkáváte jednou týdně na poradě útvaru.

je zvyšování kvality, a to jak směrem k zákazníkům, tak uvnitř banky. jiné interní průzkum kvality práce podpůrných oddělení ve společnosti. zaměstnanci businessu (obchodní útvary) v dotazníku hodnotí svou útvarů banky (např. Personální oddělení, Marketing, IT, Projektový

Vašeho útvaru IT. Jde o zpětnou vazbu všech Vašich klíčových manažeři banky. Vaším úkolem je se s výsledky seznámit capacity Vašich zaměstnanců a na spolupráci s jinými útvary.

by útvaru, škála sleduje spokojenost hodnotitelů zaměstnanci vyjadřují ke specifickým oblastem

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

ocení všech hodnotitelů:

5

lená níže. Jste první,

řjemné.

problematické oblasti zaměstnanci/hodnotitelé označují:

Hodnotitelům není jasná náplň práce oddělení IT Projekty. V aktuálním období hlídání úspor kritizují vznik tohoto úsporního programu a přijde jim to jako plýtvání penězi.

Problém souvisí s fungováním Help Desku. Help Desk má dvě telefonní čísla, jedno pro interní zaměstnance, druhé pro zaměstnance obsluhující externí klienty. Při řešení požadavků externích klientů IT specialisti na Help Desk často přecházejí na externí linku. Číslo linky v oblasti IT nesrozumitelně. Na lince pro interní zaměstnance banky zase telefon dlouho čeká a v mnoha případech jej ani nikdo nezvedne.

Chybějící komunikace zaměstnanců útvaru IT je také častým důvodem k nespokojenosti interních klientů. Nejsou informováni o změnách a změny proaktivně. Při řešení problémů hledají viníka kdekoli jen ne u sebe.

Informovanost, rozhodnutí a informace jsou komunikovány bez kontextu, chybí komunikace s útvaru, mají pocit, že management útvaru IT některé informace nekomunikuje.

Nově zavedeným procesem vkládání požadavků na IT podporu přes nově zřízený systém je dlohavější než zvednout sluchátko a zatelefonovat.

Chybí nadčasovými možnostmi útvaru IT. Úpravy pro klienty, které mají být provedeny, čímž může dojít ke ztrátě klienta.

Chybí komunikace zaměstnanců do banky. Často se stává, že zaměstnanec nemá dostatek informací o tom, jak mu ve firmě v tomto směru může pomoci.

Chybí komunikace o plánovaných aktivitách. Zjevně v nich nejsou sladěny s ostatními útvary.

Chybí komunikace o plánu loňského roku. Neví, na koho se mají obracet

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

zaměstnanec nemá v den nástupu připravenou podporu od daných pracovníků, kteří prostě včas

reagují právě jako reakce na požadavek a nemohli průběžně zapracovávat.

Chybí průzkum spokojenosti

Chybí procesů, které doposud nebyly v banky, je nutné

nezbytně nutné komunikace s pracovníci

Chybí více informací a aktivně

...e připravit si **prezentaci a návrh plánu dalších kroků (pro období cca 1 roku) za Vaše oddělení**
... Prezentovat budete své/mu nadřízené/mu, členu/členke představenstva, který/ktará zastřešuje
... ale i útvary IT v dceřiných společnostech banky. Prezentace se mohou zúčastnit i ostatní členové

...y by mělo být vysvětlení a obhájení Vašich konkrétních návrhů opatření. Rozhodl/a jste se
... prezentace. Po odchodu ze schůzky byste měl/a mít své navržené kroky odsouhlaseny

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

PRO ÚČASTNÍKY

PRAVA

vrhy:

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

MAPA IKON MODELOVÝCH SITUACÍ



Děkujeme za využití naší modelové situace.

Více informací

o nabídce modelových situací najdete na <https://www.tcc.cz/assessment-store>.

Pokud potřebujete pomoci s výběrem, neváhejte se na nás obrátit na e-mailové adrese:

assessmentstore@tcc.cz.