



Človeški viri kot izvor kakovosti v trgovini

dr. Nada Zupan



Zgodba o pipi ...



... prodajalec je obraz trgovskega podjetja



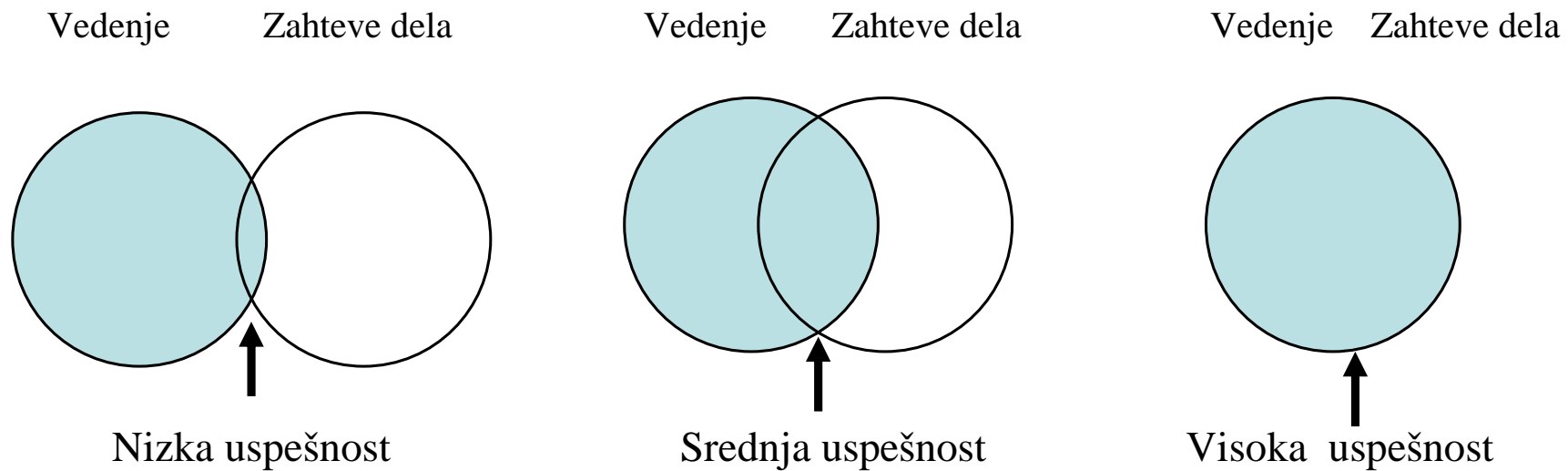
Ljudje so ključni izvor kakovosti storitve v trgovini

Vendar!

- Ljudje so zgolj **potencialni izvor**, če pri delu ne dosežajo želene uspešnosti.
- Organizacija ima nad ljudmi zelo **omejeno kontrolo** - lahko oddidejo, kadar si zaželiyo.



Pomen usklajenosti vedenja prodajalcev z zahtevami dela



Zaželjeno vs. nezaželjeno vedenje



Model uspešnosti prodajalcev

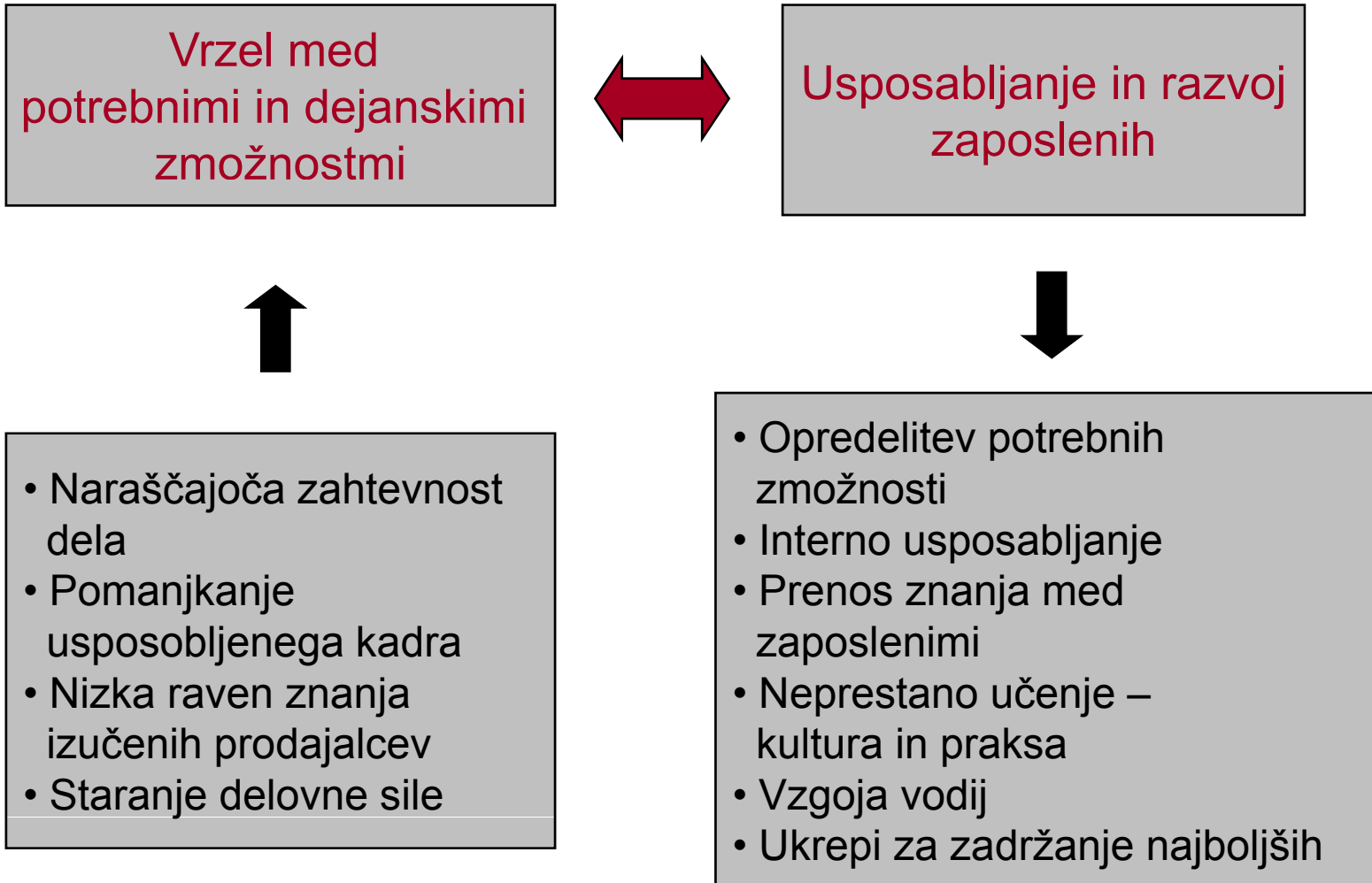




Glavni izzivi v trgovini

Univerza v Ljubljani

EKONOMSKA
FAKULTETA

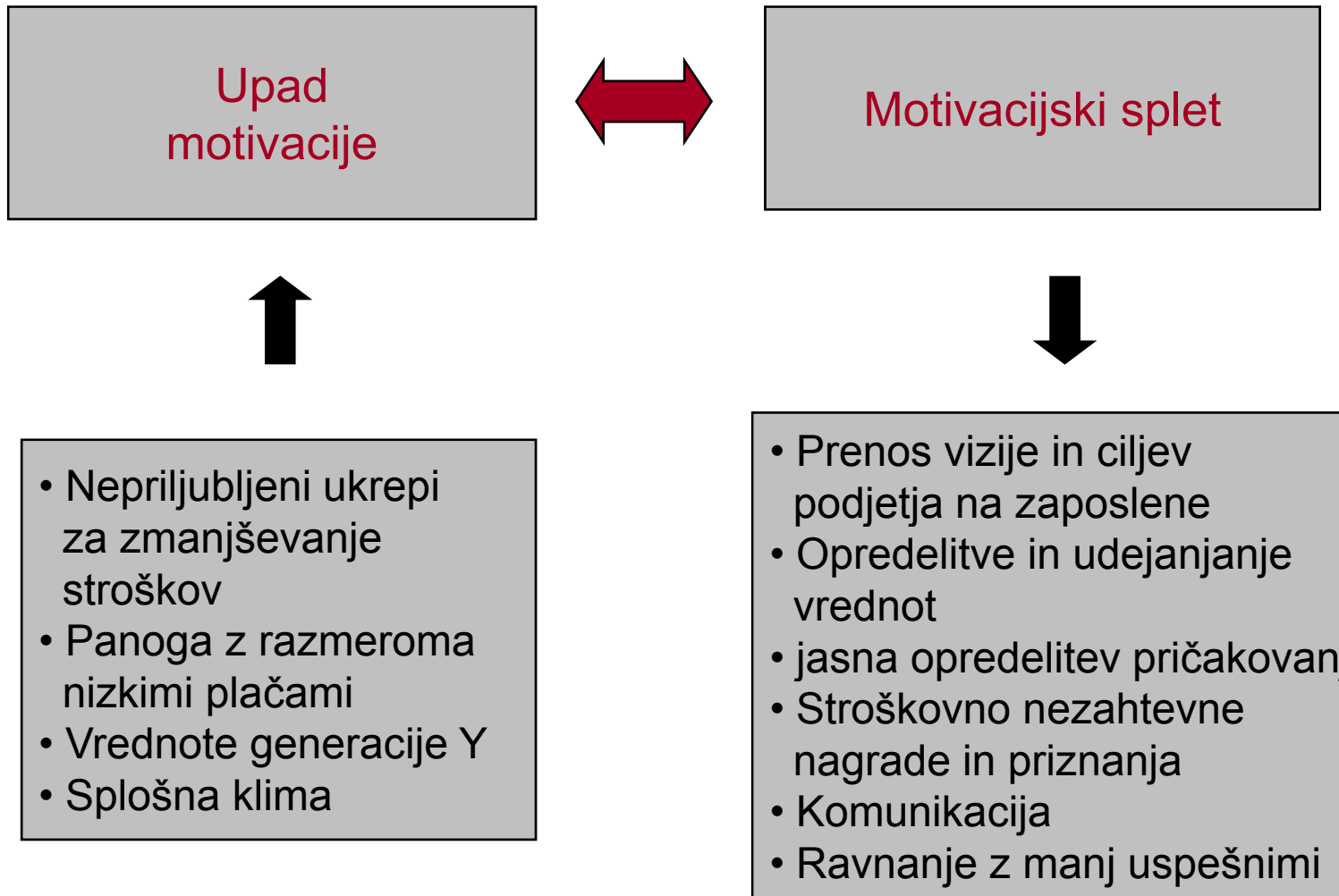




Glavni izzivi v trgovini

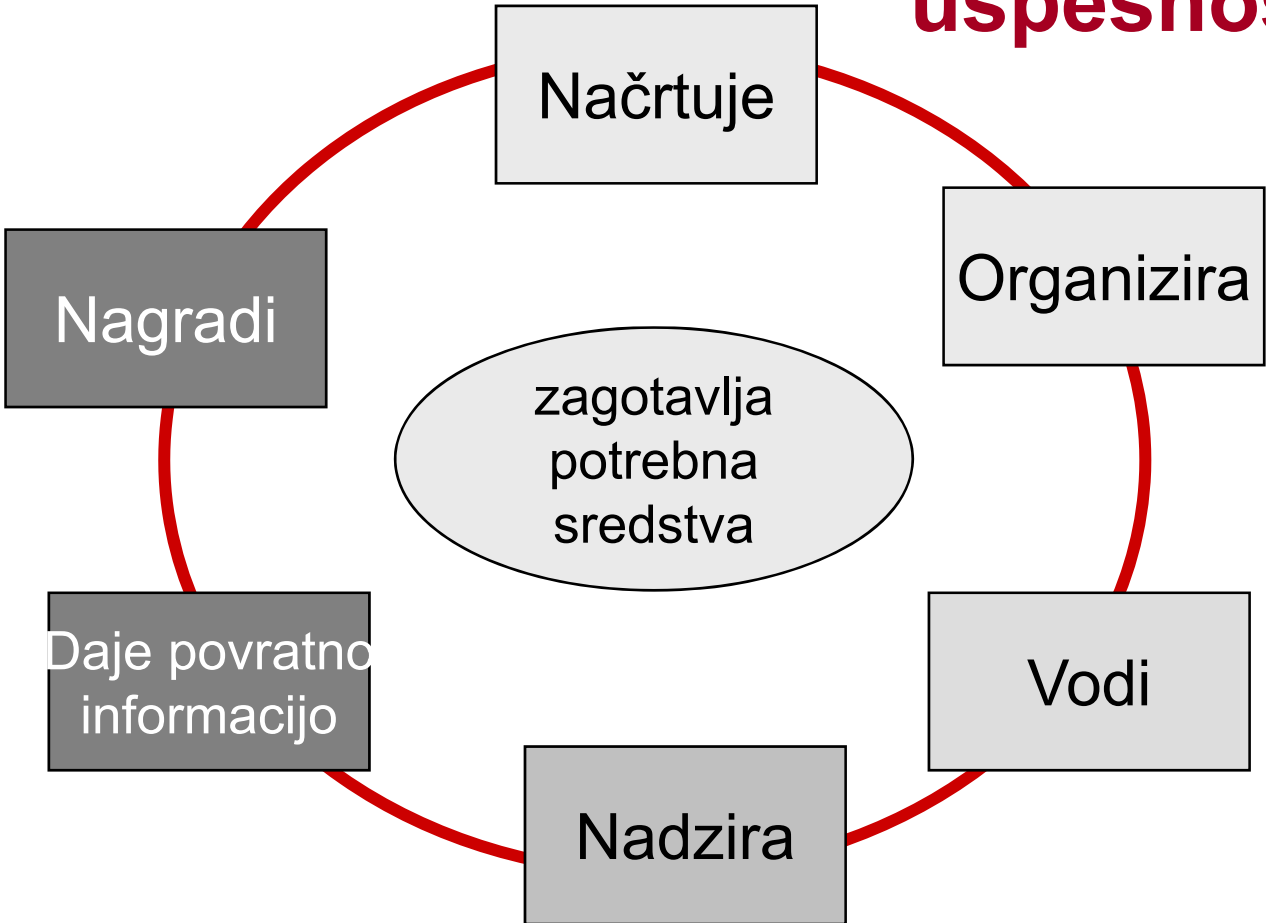
Univerza v Ljubljani

EKONOMSKA
FAKULTETA





Vloga vodje pri zagotavljanju uspešnosti





Pogled ledene gore



**Veliko več pozornosti bi bilo potrebno
posvečati spodnjemu delu ledene gore!**

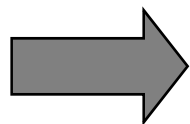


Odnos delodajalca do zaposlenih – Pomen psiholoških pogodb

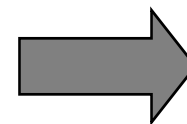
Zaposleni razvijejo določen sklop prepričanj in
predvidevanj o svojem zaposlitvenem odnosu
- psihološko pogodbo -

ki vpliva na to, kaj bo zaposleni dajal organizaciji in
kaj bo pričakoval v zameno za svoj vložek.

Kršitev
psihološke
pogodbe



Zmanjšana
motiviranost



?
kakovost
storitve



Strateški HRM

- Povezava med poslovno in HRM strategijo
- Nova vloga akterjev kadrovske funkcije
 - odgovornost za kadre je v rokah managerjev
 - aktivna podporna vloga kadrovskih strokovnjakov
 - odgovornost zaposlenih za lasten razvoj in uspešnost
- Poudarek na aktivnostih za pridobivanje in povečevanje človeških zmožnosti ter spodbujanje njihove uporabe
- Spremljanje uspešnosti in učinkovitosti kadrovskih aktivnosti



Navpična integracija: Povezati ljudi, procese, sisteme, odnose s strateškimi cilji.

Vodoravna integracija: Zagotoviti usklajenost in sinergijo med kadrovskimi aktivnostmi.

Strateški HRM

Navpična integracija

