

OBSAH

ÚVOD	5
1. KAPITOLA	6
Hodnocení v kontextu personální práce v úřadech	6
New Public Management	6
Analýza stavu personálních procesů ve správních úřadech	7
Místo hodnocení v personální práci	8
Přínos hodnocení	8
Základní přístupy a techniky implementace systému hodnocení	9
Doporučené základní přípravné a realizační kroky	10
Tvorba základní interní dokumentace	12
Tvorba záznamových formulářů	12
Tvorba metodiky	13
Subjektivita vers. objektivita hodnocení	17
Osobnostní předpoklady	18
Práce s výsledky hodnocení – vyhodnocení procesu hodnocení	20
Vzdělávání a rozvoj	21
Základní principy hodnocení	23
2. KAPITOLA	24
Právní úprava služebního hodnocení (rok 2016)	24
Kdy a co se hodnotí	24
Celkový závěr služebního hodnocení a výše osobního příplatku	27
Závěrem	29
3. KAPITOLA	30
Sociální komunikace	30
Sociální interakce a komunikace	30
Otázky a naslouchání	32
Chyby a nedostatky ve vnímání	33
Neverbální komunikace	34
Vokální komunikace	35
Verbální zpětná vazba	36
Asertivní komunikace v hodnocení	36
Asertivní dovednosti	37
Asertivní techniky	37
Reakce na kritiku	39
Asertivita a duševní hygiena	40
Manipulace	41
Konflikty a jejich řešení	43
Osobnost a stresový faktor	44
Stres	45

Komunikace ve stresu	45
Temperament	46
Vyjednávání a argumentace	47
Vyjednávací taktiky a dovednosti	48
Týmová spolupráce	48
Jak vytvořit efektivní tým	49
Teorie týmových rolí	49
Motivace	51
Manažerská stimulace a motivace	51
Maslowova pyramida potřeb	52
Zásady telefonické komunikace	53
Písemná komunikace	54
Elektronická komunikace	54
Vlastnosti a dovednosti profesionálního úředníka	55
ZÁVĚR	57
SEZNAM PŘÍLOH:	59
Příloha č. 1 – Inspirace z personální praxe – krátký záznamový formulář	60
Příloha č. 2 – Inspirace z personální praxe – formulace subkritérií pro škálu 1 až 7	61
Příloha č. 3 – Záznamový formulář pro hodnocení pracovního výkonu – „...M....“	71
Příloha č. 4 – Charakteristika týmových rolí dle M. Belbina	74
Příloha č. 5 – Hláskovací abeceda (česká/anglická) pro telefonování	76
LITERATURA	77