

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Služby personální agentury

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s

Zadání bakalářské práce

studentka

Mária Hajdíková

studijní program
Obor

LOGISTIKA
Logistika ve službách

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Služby personální agentury**

Cíl práce:

Zanalyzovat logistické procesy personální agentury a navrhnout možnosti zefektivnění.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska služeb zaměstnanosti a jejich logistické aspekty
2. Charakteristika vybrané personální agentury
3. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 — 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

HALÁSEK, Dušan. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

HAŇDIAK, Michal. Manažment rozvoja ľudských zdrojov. Žilina: Eurokódex, s.r.o., 2016. ISBN 978-80-8155-068-3.

JONIÁKOVÁ, Zuzana, GÁLIK, Rudolf, BLŠÁKOVÁ, Jana, TARIŠKOVÁ. Riadenie ľudských zdrojov. Bratislava: Wolters Kluwer, s.r.o., 2016. ISBN 978-80-8168-532-3.

MAČUHA, Miroslav, VOJNÁROVÁ, Anna, RYBANOVÁ, Mária. Komentovaný zákoník práce s príkladmi, Ružomberok: Epos, 2017. ISBN 978-80-562-0183-1.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce:

31.10.2022

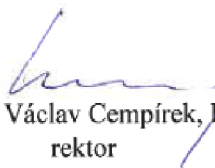
Datum odevzdání bakalářské práce:

29.4.2023

Přerov 31. 10. 2022



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byl/a poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 29. 04. 2023



.....
podpis

Poděkování

Rada by som poďakovala pani Ing. Martě Štěpánkovéj za profesionálny prístup, rady a usmernenia pri písaní mojej bakalárskej práce. Taktiež ďakujem celému kolektívu spoločnosti Adecco Slovakia za ochotu a poskytnutie všetkých informácií.

Anotace

Bakalárska práca sa zameriava na služby personálnej agentúry. V prvej časti práce sú definované služby zamestnanosti, trh práce a teoretické východiská služieb všeobecne. Druhá časť práce sa zameriava na charakteristiku konkrétnej personálnej agentúry, jej činnosť a postavenie na trhu. Nadväzujúca časť analyzuje logistický proces náboru zamestnanca, ktorý popisuje spoluprácu medzi personálnou agentúrou, klientom a kandidátom. Záver práce sa zameriava na zhodnotenie činnosti personálnej agentúry a návrhy na zlepšenie procesov poskytovanej služby.

Klíčová slova

služba, trh práce, personálna agentúra, klient, kandidát, proces

Annotation

The bachelor's thesis focuses on the services of a recruitment agency. The first part of the thesis describes the employment services, the labor market and the theoretical basis of services in general. The second part of the thesis focuses on the characteristics of a specific recruitment agency, its activity and position on the market. The subsequent part of the thesis analyzes the logistical process of recruiting an employee, which describes the cooperation between the recruitment agency, the client and the candidate. The conclusion of the thesis focuses on the evaluation of the activities of the recruitment agency and the suggestions for improving the process of the services provided.

Keywords

Service, labor market, personnel agency, client, candidate, process

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretické východiská služieb zamestnanosti a ich logistické aspekty.....	11
1.1 Nezamestnanosť a zamestnanosť	11
1.2 Politika zamestnanosti	13
1.2.1 Financovanie služieb zamestnanosti	16
1.3 Inštitucionálne usporiadanie služieb zamestnanosti	16
1.3.1 Verejní poskytovatelia služieb zamestnanosti.....	17
1.3.2 Neverejní poskytovatelia služieb zamestnanosti.....	18
1.4 Operačný program	19
1.4.1 Operačný program Ľudské zdroje – Prax pre mladých.....	20
1.5 Služba všeobecne	21
1.5.1 Vlastnosti služieb	21
1.5.2 Klasifikácia služieb	22
1.5.3 Logistické aspekty služieb podľa „7S“	26
2 Charakteristika vybranej personálnej agentúry.....	29
2.1 Charakteristika personálnej agentúry Adecco Slovakia s.r.o.....	29
2.2 Portfólio služieb spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.....	31
2.3 Analýza služieb spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.....	33
2.3.1 SWOT analýza spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.....	36
2.3.2 Vyhodnotenie SWOT analýzy spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.....	38
2.4 Analýza procesu náboru zamestnanca	39
2.4.1 Zmluvné vzťahy medzi subjektami	40
2.5 Proces náboru zamestnanca	41
2.5.1 Analýza pracovného miesta.....	41
2.5.2 Nábor zamestnanca.....	43

3 Návrhy a odporúčania	47
Záver	47
Zoznam grafických objektov	54
Zoznam grafických objektov	54

Úvod

Každý podnik má svoju stratégiu získavania zamestnancov, ktorá vychádza z analýzy pracovného prostredia, preto personálny manažment zohráva dôležitú úlohu na existenciu, konkurencieschopnosť, úspešnosť či stabilitu podniku. Významným faktorom pri nábore nových zamestnancov sú nielen náklady a kvalita, ale najmä časová rýchlosť, preto aj podniky, ktoré disponujú vlastným personálnym oddelením využívajú pri procese získavania nových zamestnancov čoraz viac služby personálnej agentúry.

Bakalárska práca zdôrazňuje význam personálnych agentúr a ich prínos pre pracovný trh, predstavuje základné procesy fungovania konkrétnej personálnej agentúry, analyzuje poskytované služby a zmluvné vzťahy a vyhodnocuje činnosť personálnej agentúry z pohľadu strategického plánovania.

Cieľom bakalárskej práce je zanalyzovať logistické procesy personálnej agentúry a navrhnúť možnosti zefektívnenia.

Bakalárska práca je rozdelená do troch kapitol. Prvá kapitola bakalárskej práce sa zameriava na definíciu trhu práce, nezamestnanosť, služby zamestnanosti a ciele politiky zamestnanosti. Nadväzujúca časť kapitoly vymedzuje poskytovateľov služieb zamestnanosti a operačný program Ľudské zdroje, ktorý je financovaný z eurofondov na podporu zamestnanosti pre znevýhodnených uchádzačov. Tento operačný program zabezpečuje zvyšovanie rastu pracovného trhu formou rekvalifikácií, školení a dotácií pre znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie. Nadväzujúca časť definuje služby všeobecne, popisuje základne vlastnosti a klasifikáciu služieb. V poslednej časti tejto kapitoly sú analyzované logistické aspekty služby personálnej agentúry podľa „7S“.

Druhá kapitola práce charakterizuje konkrétnu personálnu agentúru a jej portfólio služieb. Analýza služieb je spracovaná detailne na základe čoho je možné určiť podstatu, význam a správny výber služby pre klienta. Následná časť tejto kapitoly analyzuje zmluvné vzťahy medzi subjektmi pri poskytovaní služby a rozbor procesu náboru zamestnanca pre klienta, ktorý je popísaný od vzniku požiadavky na nábor až po získanie kandidáta do stavu klienta. Táto časť práce opisuje jednotlivé fázy procesu, popis práce náborára, komunikáciu medzi zúčastnenými stranami a plnenie zmluvných podmienok dotknutých strán.

Tretia kapitola popisuje návrhy, odporúčania a zefektívnenie procesov personálnej agentúry. Sumarizuje podnikateľskú činnosť vybranej personálnej agentúry z hľadiska finančných výsledkov, doby pôsobenia na trhu, zhodnotenie z pohľadu strategického plánovania a aplikovania inovácií. V tejto časti práce je zhodnotený význam poskytovanej služby z pohľadu klienta a uchádzača a celkový prínos pre trh práce.

Záver bakalárskej práce sumarizuje prínosy personálnej agentúry pre spoločnosť, zhodnotenie činnosti a poskytovaných služieb z pohľadu klienta a kandidáta.

Pri spracovaní bakalárskej práci je použitá komparatívna analýza a SWOT analýza spracovaná z verejne dostupných informácií a dát poskytnutých spoločnosťou Adecco Slovakia, spoločnosťou Profesia.sk a portálu FinStat. Pri spracovaní práce sú čerpané informácie z odbornej literatúry, legislatívy Slovenskej Republiky a elektronických zdrojov.

1 Teoretické východiská služieb zamestnanosti a ich logistické aspekty

Prvá kapitola práce definuje základné pojmy v oblasti trhu práce a zamestnanosti. Popisuje podmienky a ciele politiky zamestnanosti, inštitucionálneho zabezpečenia služieb zamestnanosti a prínosy operačného programu Ľudské zdroje, ktorý je financovaný z eurofondov na podporu zamestnanosti pre znevýhodnených uchádzačov. Druhá časť tejto kapitoly analyzuje vlastnosti a klasifikáciu služieb a logistické aspekty poskytovanej služby podľa „7S“.

1.1 Nezamestnanosť a zamestnanosť

Súčasťou každej ekonomiky je pracovný trh, ktorý je ovplyvňovaný aktuálnou politickou situáciou, legislatívnymi zmenami, technologickým rozvojom či ekonomickou situáciou v krajine. Vyvážený stav na trhu práce vzniká vtedy, ak dopyt ponúkanej práce sa rovná dopytu pracovnej sily. V prípade nerovnováhy týchto faktorov vzniká nedostatok alebo prebytok pracovnej sily.

Nezamestnanosť

Nezamestnanosť ovplyvňuje ekonomický ale aj sociálny rozvoj spoločnosti. Vzniká nerovnováhou na trhu práce, ak počet záujemcov o prácu prevyšuje počet voľných pracovných miest. Nezamestnanosť môžeme definovať, ako jav, ktorý vzniká v čase, keď pomer práceschopného obyvateľstva, ktorí si aktívne hľadajú zamestnanie sa nedokáže uplatniť sa na trhu práce, napr. z dôvodu nedostatočnej kvalifikácie, rozvoja technológií, zmeny bydliska. Za nezamestnanú osobu sa považuje osoba, ktorá je spôsobilá pracovať, má záujem pracovať a aktívne si hľadá prácu, ale nevie sa uplatniť na trhu práce. [1]

Nezamestnanosť rozlišujeme podľa typu:

Frikčná nezamestnanosť - je krátkodobá forma nezamestnanosti, ktorá vzniká na základe dobrovoľného rozhodnutia zamestnanca zmeniť pracovné miesto. Tento typ nezamestnanosti je ovplyvňovaný migráciou pracovnej sily za lepšou prácou, zmenou bydliska, prípadne po skončení štúdia, či pri návrate do pracovného života po materskej dovolenke. Frikčná nezamestnanosť vzniká na základe životných potrieb a cieľov človeka, preto nie je možné ju úplne eliminovať. [1]

Štruktúrálna nezamestnanosť – súvisí s technologickým pokrokom, následkom čoho vzniká nerovnováha na pracovnom trhu, napr. medzi odvetviami, keď niektoré odvetvie na základe inovácií rastie a iné stagnuje. Štruktúrálnu nezamestnanosť je možné eliminovať napr. rekvalifikáciou zamestnancov. [1]

Cyklická nezamestnanosť – súvisí s cyklickým vývojom ekonomických zmien, pri prepade ekonomiky do hospodárskej krízy alebo recesie. Následné oživenie a rast ekonomiky spôsobuje postupný pokles cyklickej nezamestnanosti, pretože sa zvyšuje dopyt po výrobkoch a službách a zvyšuje sa zamestnanosť. [1]

Sezónna nezamestnanosť – je ovplyvňovaná sezónnymi prácami napr. v cestovnom ruchu, poľnohospodárstve, stavebníctve. Po ukončení prác sezónneho charakteru sa znižuje dopyt po zamestnancoch v týchto odvetviach, na základe čoho vzniká tzv. sezónna nezamestnanosť. [1]

Dobrovoľná nezamestnanosť – vzniká na základe vlastného rozhodnutia ekonomicky neaktívnych osôb, ktoré nie sú ochotné pracovať za podmienok, ktoré ponúka pracovný trh. Jedná sa o osoby, ktoré nie sú v pracovnom pomere a zároveň nie sú evidencií uchádzačov o zamestnanie. [1]

Zamestnanosť

Zamestnanosť predstavuje ekonomicky aktívne osoby od 15 rokov v pracovnom pomere, alebo obdobnom pracovnom vzťahu, ktoré vykonávajú činnosť za finančné ohodnotenie. Za zamestnané osoby sú považované aj osoby na materskej dovolenke, práceneschopné osoby, či osoby v štrajku, ako aj členovia rodiny, ktorí vypomáhajú v rodinnom podniku bez nároku na mzdu. [2]

Vývoj zamestnanosti na pracovnom trhu je možné sledovať mierou nezamestnanosti, ktorá určuje percentuálnu úroveň nezamestnaných osôb k celkovému počtu pracovných síl, pričom počet pracovných síl predstavuje súčet všetkých zamestnaných a nezamestnaných osôb. [2]

Výpočet miery nezamestnanosti

$$u = \frac{U}{L} * 100$$

kde:

u miera nezamestnanosti

U počet nezamestnaných

L počet pracovných síl

Na základe získaných údajov zo Štatistického úradu SR bol spracovaný výpočet miery nezamestnanosti na Slovensku v rokoch 2021 (Tab. 1.1).

$$u = \frac{182\,50}{2\,704\,064} * 100$$

$$u = 6,75 \%$$

Tab. 1.1 Miera nezamestnanosti na Slovensku v r. 2021

Rok	Počet pracovných síl	Počet nezamestnaných	Miera nezamestnanosti
2021	2 704 064	182 750	6,76 %

Zdroj: vlastné spracovanie

1.2 Politika zamestnanosti

Hlavnou úlohou politiky zamestnanosti štátu je vytváranie optimálnych podmienok pre rovnováhu na trhu práce a pomoc občanom pri začleňovaní sa do pracovného procesu.

Politika zamestnanosti predstavuje súbor legislatívnych a sociálnych opatrení, ktoré prispievajú k zvyšovaniu zamestnanosti a podpore vzniku nových pracovných miest, napr. získaním rekvalifikácie, poskytovaním poradenských služieb, formou podporných dávok. [5]

Podľa Jusko, Haláskové je politika zamestnanosti zameraná na aktivity:

- *„rozvoj infraštruktúry trhu práce prostredníctvom úradov práce a súkromných sprostredkovateľov práce sú zabezpečované sprostredkovateľské, poradenské a informačné služby,*
- *podporu vytvárania nových pracovných miest a pracovných činností*
- *zvýšením adaptability pracovnej sily najmä prostredníctvom rôznych rekvalifikačných programov,*
- *zabezpečenie životných podmienok, tých ktorí sa stali dočasne nezamestnanými formou dávok a podpor v nezamestnanosti“.* [6, s. 300]

Podľa Krebsa aktívna politiky zamestnanosti vymedzuje tri základné úlohy:

- rozvoj infraštruktúry trhu práce,
- vznik nových pracovných miest,
- rekvalifikácia. [7]

Na území Slovenskej Republiky určuje ciele politiky zamestnanosti Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR legislatívnymi úpravami, napr. stanovením minimálnej mzdy, dôchodkového veku, úpravou pracovnej doby či povinnej školskej dochádzky. Politika zamestnanosti pomáha občanom pri začleňovaní sa na trh práce prostredníctvom nástrojov aktívnej politiky a pasívnej politiky. [5]

Aktívna politika zamestnanosti predstavuje súbor opatrení, ktoré zvyšujú zamestnanosť a vytvárajú nezamestnaným dostupnejší prístup k pracovným miestam najmä: vytváraním nových pracovných miest, sprostredkovaním vhodného pracovného miesta, príspevkom na udržanie pracovných miest, vytváraním podmienok pre zdravotne znevýhodnených občanov a absolventov. [5]

Nástroje aktívnej politiky:

- príspevok na aktivačnú činnosť – predstavuje pracovné príležitosti na udržanie pracovných návykov pre dlhodobo nezamestnaných formou jednoduchých prác pri údržbe obce. [9]
- príspevok na SZČO – poskytnutie nenávratného príspevku na podnikateľskú činnosť formou založenia živnosti pre nezamestnaných uchádzačov.
- príspevok pre znevýhodneného uchádzača o zamestnanie – príspevok na podporu zamestnávania pre zamestnávateľov, ktorý príjmu do pracovného pomeru znevýhodneného uchádzača o prácu. [10]
- príspevok na absolventskú prax – príspevok na podporu zamestnanosti na získanie pracovných skúseností a zručností pre absolventov škôl u zamestnávateľa. [11]
- príspevok na dochádzku za prácou – príspevok na dopravu pre vyradeného uchádzača, ktorý sa zaradil do pracovného procesu. [12]
- príspevok na rekvalifikáciu.

Pasívna politika zamestnanosti sa zameriava na finančný príjem nezamestnaných uchádzačov formou podporných dávok a príspevkov podľa zákona č.417/2013 Z.z. o pomoci v hmotnej núdzi a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Medzi výrazné prvky pasívnej politiky patrí poskytovanie dávky v nezamestnanosti podľa § 104 až § 108 zákona č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov maximálne po dobu 6 mesiacov pri splnení všetkých zákonných podmienok. [5]

Nástroje pasívnej politiky:

- dávka v nezamestnanosti – podporná dávka pre evidovaných uchádzačov na obdobie 6 mesiacov pri splnení zákonných podmienok,
- dávka v hmotnej núdzi – podporná dávka pre domácnosť bez príjmu pri splnení zákonných podmienok,
- vyplácanie predčasného dôchodku pri prepustení z nadbytočnosti. [8]

1.2.1 Financovanie služieb zamestnanosti

Financovanie služieb zamestnanosti je zabezpečované príjmom finančných prostriedkov od zamestnávateľov, zamestnancov, samostatne zárobkovo činných osôb. Tieto subjekty prispievajú formou zákonom stanovených odvodov na štátnu politiku zamestnanosti. Ďalší príjem finančných prostriedkov prichádza od dobrovoľne poistených osôb, štátu a z dotácií Európskej únie. Hlavným cieľom využitia finančných prostriedkov je pomoc občanom počas obdobia nezamestnanosti a zvyšovanie zamestnanosti formou aktívnej alebo pasívnej politiky zamestnanosti. [9]

1.3 Inštitucionálne usporiadanie služieb zamestnanosti

Služby zamestnanosti patria medzi služby poskytované v dôsledku sociálnej výhody a na základe zákona č. 5/2014 Z.z., o službách zamestnanosti, v znení neskorších predpisov, je poskytovanie týchto služieb dostupné pre všetkých občanov bezplatne. Právo na tieto služby má každý občan, ktorý si hľadá zamestnanie, uvažuje zmeniť zamestnanie, ako aj zamestnávatelia, ktorí ponúkajú voľné pracovné miesto. Služby zamestnanosti predstavujú súbor opatrení a podpory pre všetkých uchádzačov pri obsadzovaní voľných pracovných miest, alebo zmene zamestnania. [15]

Služby zamestnanosti na Slovensku poskytujú:

- a) *„ústredie a úrad,*
- b) *právnická osoba a fyzická osoba, ktoré vykonávajú sprostredkovanie zamestnania, poskytujú odborné poradenské služby a uplatňujú aktívne opatrenia na trhu práce na základe uzatvorenej písomnej dohody s príslušným úradom alebo na základe uzatvorenej písomnej dohody v rámci partnerstva podľa § 10,*
- c) *právnická osoba a fyzická osoba, ktoré vykonávajú sprostredkovanie za úhradu*
- d) *agentúra dočasného zamestnávania,*
- e) *agentúra podporovaného zamestnávania“.* [14, s.32]

1.3.1 Verejní poskytovatelia služieb zamestnanosti

Štátnu politiku služieb zamestnanosti na Slovensku riadi:

- Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR,
- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny,
- Úrad práce sociálnych vecí a rodiny.

Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny SR

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny je ústredný orgán, ktorý je zodpovedný za politiku zamestnanosti, sociálnu starostlivosť, rodinnú politiku a dôchodkový systém v krajine. Hlavnou úlohou Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny v oblasti služieb zamestnanosti je vytvorenie opatrení, ktoré zabezpečia stabilitu na pracovnom trhu, zvyšovanie zamestnanosti a životnej úrovne obyvateľstva, ochrana bezpečnosti a zdravia pri práci a minimalizácia nelegálneho zamestnávania. [15]

Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny

Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny je rozpočtová organizácia štátu, ktorá riadi, kontroluje a usmerňuje výkon sociálnych služieb a služieb zamestnanosti v oblasti: pomoci v hmotnej núdzi, sociálnoprávnej ochrany detí, služieb zamestnanosti, zamestnávania občanov tretích krajín, pomoc ťažko zdravotne postihnutým osobám a príprava realizácie projektov prostredníctvom Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny. [16]

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny je výkonné pracovisko Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, jeho hlavnou činnosťou sú úkony súvisiace so znižovaním zamestnanosti v danej lokalite. Na Slovensku je zriadených 46 úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, ktoré zabezpečujú informačno-poradenskú a odbornú činnosť pre zamestnávateľov, občanov a štátnych príslušníkov tretích krajín na území Slovenskej republiky. Medzi významnú úlohu Úradu práce sociálnych vecí a rodiny patrí aj realizácie projektov na zvýšenie zamestnanosti a kontrolná činnosť dodržiavania zákona o službách zamestnanosti. [17]

1.3.2 Neverejní poskytovatelia služieb zamestnanosti

Služby zamestnanosti poskytované súkromným sektorom sú usmerňované Ministerstvom práce sociálnych vecí a rodiny. Súkromný sektor môže sprostredkovať služby zamestnanosti za úhradu podľa zákona č.5/2004 Z.z., o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Sprostredkovateľ zamestnania za úhradu môže požadovať poplatok za poskytnuté služby *„len od právnickej osoby alebo fyzickej osoby, pre ktorú sprostredkúva zamestnanca. Výšku poplatku podľa prvej vety dojednáva sprostredkovateľ s právnickou osobou alebo fyzickou osobou, pre ktorú sprostredkúva zamestnanca.“* [18, s.35]

Personálne agentúry

Významné postavenie na trhu práce majú personálne agentúry, ktoré svojou činnosťou výrazne prispievajú k zvyšovaniu zamestnanosti. Personálna agentúra získava podľa zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov povolenie na výkon činnosti formou viazanej živnosti na činnosti:

- sprostredkovanie práce za úhradu,
- poradenské služby v oblasti pracovného práva a personalistiky,
- administratívne služby.

Hlavnou úlohou personálnej agentúry je tzv. recruiting - vyhľadávanie uchádzača pre svojho klienta z radu zamestnávateľov alebo hľadanie vhodného pracovného miesta pre uchádzača. Poplatok za sprostredkovanie práce je možné požadovať len od klienta z radu zamestnávateľov, sprostredkovanie práce pre uchádzača je bezplatné. [19]

Agentúra dočasného zamestnávania

Agentúra dočasného zamestnávania je fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a splnenia zákonných podmienok získava licenciu na výkon činnosti. Získanie povolenia udeľuje Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny na dobu neurčitú pri splnení zákonných podmienok. [20]

Agentúra dočasného zamestnávania uzatvára s uchádzačom pracovný pomer za účelom dočasného pridelenia k inému zamestnávateľovi, pričom tieto služby sú pre uchádzača bezplatné. [18]

Agentúra podporovaného zamestnávania

Agentúry podporovaného zamestnávania je fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje služby zamestnanosti uchádzačovi so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaným. Výkon činnosti je podmienený povolením Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny na dobu neurčitú. Agentúra podporovaného zamestnávania rovnako, ako agentúra dočasného zamestnávania a personálna agentúra nemá oprávnenie poskytovať služby zamestnanosti pre uchádzačov za poplatok. [21]

V prípade poskytovania služieb pre zamestnávateľa môže agentúra podporovaného zamestnávania požadovať poplatok za:

- výber vhodného uchádzača na základe požiadaviek zamestnávateľa,
- poskytovanie odborného poradenstva pri získavaní zamestnancov,
- poskytovanie odborného poradenstva pri úprave pracovných podmienok. [16]

1.4 Operačný program

Slovensko ako súčasť členských štátov Európskej únie môže čerpať finančné prostriedky určené na podporu a rozvoj krajiny formou eurofondov. Získanie dotácií a grantov z eurofondov je podmienené vypracovaním operačných programov na sedemročné programové obdobie, t.j. v rokoch 2021 – 2027, v ktorom môže Slovensko vyčerpať takmer 13 miliárd eur. [18]

Zoznam operačných programov na Slovensku v rokoch 2021 – 2027:

- integrovaný regionálny operačný systém – programy na podporu dopravy v regiónoch, zelenej infraštruktúry, zdravotníckej, vzdelávacej a sociálnej infraštruktúry,
- integrovaná infraštruktúra – programy na podporu cestnej, železničnej a vodnej dopravy,
- kvalita životného prostredia – programy na ochranu životného prostredia,
- rozvoj vidieka – programy na rozvoj poľnohospodárstva a lesníctva,
- efektívna verejná správa – programy na podporu nezávislosti súdnictva a zefektívnenie procesov vo verejnej správe,
- rybné hospodárstvo – program na rozvoj spracovania rýb a akvakultúry,

- Ľudské zdroje – program na rozvoj vzdelávania, zamestnanosti a podporu sociálne znevýhodnených skupín. [24]

Nasledujúca časť práce popisuje konkrétny operačný program Ľudské zdroje – Prax pre mladých.

1.4.1 Operačný program Ľudské zdroje - Prax pre mladých

Operačný program Ľudské zdroje riadi Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny. Cieľom operačného programu je zvýšiť zamestnanosť vytvorením vhodných podmienok na rozvoj vedomostí a prehĺbovanie praktických skúseností uchádzača formou praxe. Program sa zameriava na zvýšenie ekonomického rastu a zlepšenie prístupu na trhu práce pre mladých uchádzačov z málo rozvinutých okresov a marginalizovaných komunit formou rozvoja vedomostí a praktických zručností. [25]

V rámci operačného programu Ľudské zdroje poskytuje Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny prostredníctvom Úradu práce sociálnych vecí a rodiny projekt Prax pre mladých, ktorý je realizovaný formou trojstrannej spolupráce medzi Úradom práce sociálnych vecí a rodiny, uchádzačom a zamestnávateľom. Cieľ projektu sa zameriava na zvyšovanie zamestnanosti mladých ľudí do 29 rokov evidovaných v zozname uchádzačov o zamestnanie minimálne jeden mesiac. [25]

Podstatou projektu je zvýšiť uchádzačovi možnosti presadenia sa na pracovnom trhu, vytvorenie príležitosti získať praktické skúsenosti a rozšírenie vedomostí z dosiahnutého vzdelania formou stáže u zamestnávateľa. Prax je vykonávaná v mesačných intervaloch na základe písomnej zmluvy medzi uchádzačom, Úradom práce sociálnych vecí a rodiny a zamestnávateľom. Uchádzačovi o zamestnanie je počas praxe poskytovaný finančný príspevok vo výške sumy životného minima na dospelú osobu pre daný rok, ktorý je vyplácaný mesačne na základe výkazu skutočne odpracovaných hodín. Uchádzač môže prax vykonávať v rozsahu 80 hodín mesačne po dobu najviac šesť mesiacov pri podmienke, že po celú dobu vykonávania praxe je vedený v evidencii uchádzačov o zamestnanie. Zamestnávateľ po ukončení praxe vystaví uchádzačovi o zamestnanie osvedčenie o absolvovaní programu Prax pre mladých. [26]

1.5 Služba všeobecne

V súčasnosti je služba významnou a neoddeliteľnou súčasťou každodenného života, nielenže uspokojuje ľudské potreby, ale výrazne prispieva k rozvoju ekonomiky. Podľa definície Kotlera je služba „*činnosť, ktorú môže jedna strana poskytnúť druhej, je v podstate nemateriálnej povahy a jej výsledkom nie je nadobudnutie vlastníctva. Jej realizácia môže, ale nemusí byť spojená s fyzickým výrobkom*“. [6, s. 16]

Z uvedenej definície vyplýva, že poskytovanie služby je činnosť, ktorá vzniká v určitom čase a priestore medzi poskytovateľom a užívateľom služby za dohodnutých podmienok, pričom sú uspokojené potreby užívateľa v podobe konkrétneho úžitku, za ktorý užívateľ zaplatí, alebo ho získa v dôsledku určitej sociálnej výhody. Platené služby sú pre užívateľa významné z hľadiska zabezpečovania určitého životného komfortu, služby v dôsledku sociálnej výhody sú významné v zmysle zákonných ľudských práv ako tzv. verejné služby, ktoré sú zabezpečované štátom z verejných financií v prospech občanov krajiny. Významné postavenie služieb v dôsledku sociálnej výhody majú služby zamestnanosti, pretože každý občan má právo na prácu, na vyhovujúce pracovné podmienky a právo na ochranu pred diskrimináciou či neoprávneným prepustením zo zamestnania.

1.5.1 Vlastnosti služieb

Napriek tomu, že služba je nehmotná a jej výsledok nemusí byť v podobe žiadneho produktu, vieme určiť jej vlastnosti. Každá služba je charakteristická kombináciou vlastností, ktoré sú pri jej poskytovaní zastúpené v určitom pomere, pričom platí, že pri poskytovaní služby nemusia byť zastúpené všetky jej vlastnosti.

Služba je charakteristická týmito vlastnosťami:

- nehmotnosť,
- nedeliteľnosť,
- heterogenita,
- zničiteľnosť,
- nemožnosť vlastníctva. [6]

Nehmotnosť je základným charakteristickým znakom, pretože služba je iba určitý proces a nie hmotný produkt. Užívateľ službu nemôže vidieť ani ohodnotiť, je vystavený pocitu neistoty ohľadom výsledku služby, preto sa pri jej výbere rozhoduje na základe vlastného očakávania, alebo na základe odporúčania iných užívateľov. [6]

Nedeliteľnosť je charakteristická tým, že služba je paralelne vyrábaná, dodávaná a spotrebovaná. Nedeliteľnou súčasťou služby je poskytovateľ a užívateľ, pretože služba sa vytvára a poskytuje súčasne, v rovnakom čase aj priestore. Ak je poskytovateľ a užívateľ priamo prítomný pri poskytovaní služby vzniká interakcia a užívateľ môže ovplyvňovať jej výsledok. [6]

Heterogenita je výrazným prvkom služby, preto službu nie je možné štandardizovať na rovnaké vlastnosti, čo znamená, že aj opakované poskytovanie služby tým istým poskytovateľom nemusí mať vždy rovnaký výsledok, pretože kvalita služby je vo veľkej miere ovplyvňovaná tým, kto, kde, kedy a ako službu poskytuje. Kvalitu a stabilitu služby je možné zabezpečiť školením zamestnancov, zákazníckym prieskumom spokojnosti, či štandardizáciou procesu poskytovania služby. [6]

Zničiteľnosť vychádza z toho, že služba nie je hmotný produkt, nedá sa vyrobiť do zásoby, službu teda nie je možné skladovať. V prípade zvýšeného dopytu po službe nie je možné uspokojiť všetkých užívateľov naraz a pri nedostatočnom záujme o službu zasa vzniká poskytovateľovi strata, preto najideálnejší stav pri službe vzniká vtedy, ak súhra medzi dopytom a ponukou je dlhodobou stabilná a vyvážená. [1]

Nemožnosť vlastníctva vychádza z nehmotnosti služby, keďže služba nie je fyzický produkt, zákazník kúpou získava právo iba na poskytnutie služby, nie je možné, aby získal právo na jej vlastníctvo. Napriek tomu, že služba nie je hmatateľná, užívateľ má právo na reklamáciu podobne ako pri tovare a môže si uplatniť nárok na opravu služby, prípadne na časť zaplatenej sumy. [6]

1.5.2 Klasifikácia služieb

Služba je činnosť, za ktorú užívateľ zaplatí, alebo ju získa v dôsledku určitej sociálnej výhody. Klasifikácia služieb podľa Vašítkovej rozdeľuje služby na tie, „*ktoré sa môžu na trhu zmeniť za peniaze a služby, ktoré v dôsledku určitého sociálneho a ekonomického prostredia predstavujú výhody, ktoré je nutné rozdeľovať pomocou netržných mechanizmov*“. [6, s. 17]

Z uvedeného vyplýva, že služby sa podľa spôsobu realizácie delia na:

- tržné služby – určené na predaj na trhu za stanovenú cenu, sú platené užívateľom a sú poskytované za účelom dosiahnutia zisku,
- netržné služby – nie sú určené na predaj na trhu, sú poskytované prevažne verejným sektorom, užívateľom sú poskytované bezplatne z verejných financií. [6]

Medzi netržné služby sa začleňujú aj služby verejnej správy, pre ktoré je charakteristické, „*nemožnosť vylúčiť osoby alebo skupiny osôb z možnosti využívať službu a jej spotreba je nedeliteľná*“. [6, s. 20]

Pri netržných službách existujú však aj výnimky, keď rovnaký typ služby, môže byť poskytovaný ako tržná alebo ako netržná služba, napríklad služby v zdravotníctve, školstve. Služby zamestnanosti môžu byť taktiež poskytované verejným sektorom, ako netržné služby hradené z verejných financií alebo súkromným sektorom za účelom dosahovania zisku, teda ako tržné služby.

Klasifikáciu služieb vzhľadom na ich rôznorodosť a neustály rozvoj možno poňať viacerými spôsobmi a podľa rôznych špecifických znakov.

„*V oblasti klasifikácie služieb sa najčastejšie uplatňujú nasledujúce typy klasifikácie:*

- a) klasifikácia založená na úrovni materiálnosti,*
- b) klasifikácia podľa subjektov poskytujúcich služby,*
- c) klasifikácia podľa objektu poskytovania služieb,*
- d) klasifikácia podľa predmetu poskytovania,*
- e) klasifikácia podľa realizácie služieb,*
- f) klasifikácia založená na prítomnosti zákazníka a zamestnanca počas služby,*
- g) klasifikácia služieb podľa typu odberateľa*“. [27, s. 25]

Schéma 1.1 znázorňuje členenie služieb z pohľadu Európskej únie, podľa Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES o službách na vnútornom trhu, podľa ktorej sa služby rozdeľujú na:

- služby liberalizované,
- služby všeobecného záujmu.

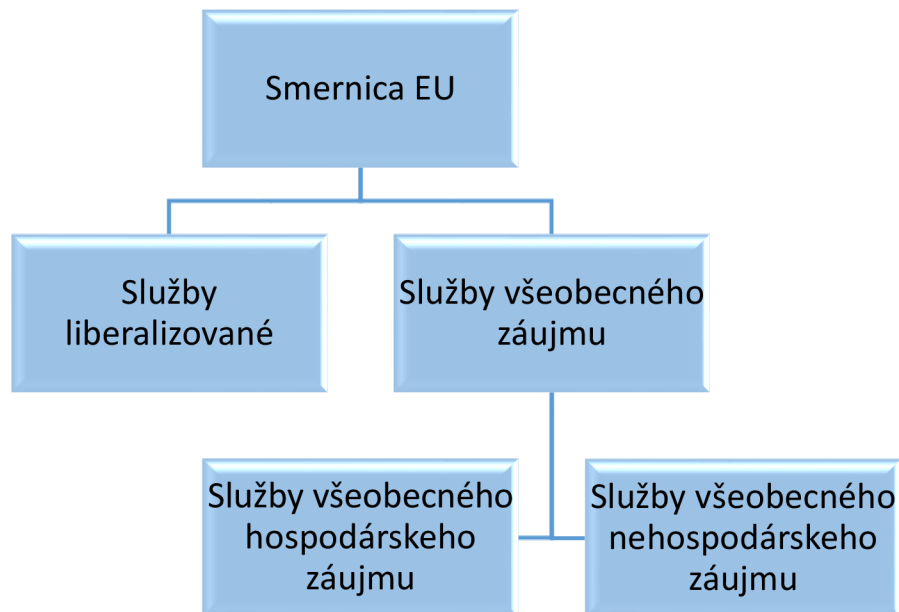


Schéma 1.1 Klasifikácia služieb poskytovaných v EU

Zdroj: vlastné spracovanie.

Smernica o službách na vnútornom trhu zjednotila podmienky v oblasti poskytovania služieb na celom území EU a vytvorila priestor na cezhraničné poskytovanie služieb za podmienok zachovania vysokej kvality služieb. Smernici podliehajú liberalizované služby, teda služby, ktoré sú otvorené hospodárskej súťaži a poskytujú sa za úhradu, napríklad: služby architektov, cestovných kancelárií, reklamné služby, manažérske a poradenské služby, služby pre voľný čas a iné.

Služby všeobecného záujmu tejto smernici nepodliehajú, jedná sa o služby všeobecného hospodárskeho záujmu, ktoré sú poskytované za úhradu, pričom cena je usmerňovaná štátnymi orgánmi, napríklad poštové služby, dopravné služby, služby nakladania s odpadom a iné. Druhá kategória služieb, ktorá smernici nepodlieha (1.1 Schéma) sú služby všeobecného nehospodárskeho záujmu, ktoré sú dostupné za rovnakých podmienok pre všetkých občanov krajiny, pretože sú financované z verejného rozpočtu, napríklad: služby obrany, kultúry, zdravotníctva, sociálne služby a iné. [6]

Podľa sektorovej štruktúry v národnom hospodárstve patria všetky služby do terciárneho sektora, ktorý člení služby podľa predmetu podnikania na:

- obchod a sprostredkovanie,
- doprava a logistika,

- cestovný ruch,
- ubytovanie a pohostinstvo,
- finančné služby,
- médiá, informácie a propagácia,
- odvetvie informačných a komunikačných služieb a priemysel,
- vzdelávanie,
- zdravotníctvo a sociálna starostlivosť,
- nehnuteľnosti a infraštruktúra,
- zábava, kultúra a šport,
- poradenstvo, právne a odborné služby,
- remeslá a opravy,
- verejná správa. [6]

Ako bolo už spomenuté, služby možno klasifikovať na základe viacerých kritérií, medzi najpoužívanejšiu klasifikáciu, ktorá je zákonná pre všetky členské štáty EU patrí štatistická klasifikácia ekonomických činností NACE Revision 2, ktorú stanovuje Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady č. 1893/2006. Klasifikácia NACE zaraďuje ekonomickú činnosť každej štatistickej jednotky, vo vzťahu k jej hlavnej ekonomickej činnosti. Získané štatistické údaje slúžia na tvorbu štatistík, ktoré hodnotenia vývoj ekonomiky v danej krajine, zároveň na základe rôznych kritérií sa porovnávajú ekonomiky všetkých štátov Európskej únie. [28]

Klasifikácia NACE sa skladá z hierarchickej štruktúry, ktorá začleňuje ekonomickú činnosť do štyroch úrovní:

- prvá úroveň – kategórie – označené abecedným znakom,
- druhá úroveň – oddiely – označené dvojmiestnym číselným kódom,
- tretia úroveň – skupiny – označené trojmiestnym číselným kódom,
- štvrtá úroveň – triedy – označené štvormiestnym číselným kódom. [28]

Práca sa zameriava na služby personálnej agentúry, ktorej začlenenie podľa klasifikácie ekonomických činností SK NACE znázorňuje Schéma 1.2

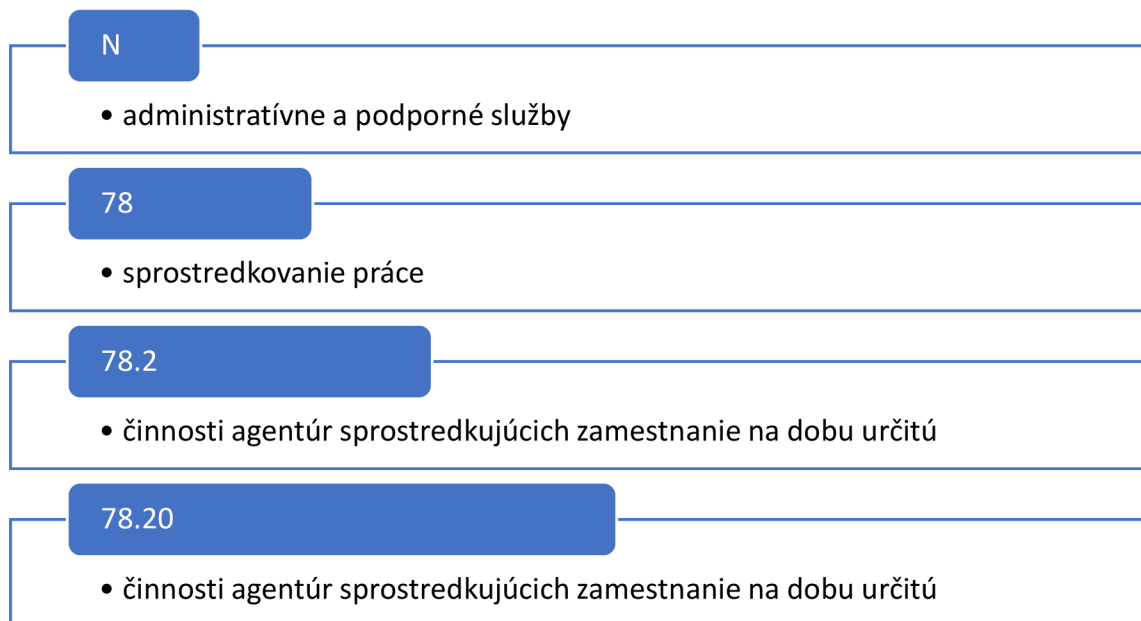


Schéma 1.2 Klasifikácia ekonomických činností podľa SK NACE

Zdroj: vlastné spracovanie

Podľa klasifikácie ekonomických činností SK NACE označuje kód 78.2 činnosti agentúr sprostredkujúcich zamestnanie na dobu určitú. „*Táto trieda zahŕňa činnosti týkajúce sa zabezpečovania pracovníkov pre zákazníka na dobu určitú, dočasne doplňujúcich alebo nahrádzajúcich pracovnú silu zákazníka, kde ponúknuté osoby sú zamestnancami agentúry, pričom agentúra nezabezpečuje priame riadenia svojich zamestnancov na pracovných miestach zákazníka.*“ [29]

1.5.3 Logistické aspekty služieb podľa „7S“

Výsledkom poskytovanej služby sa stáva stupeň úrovne spokojnosti užívateľa, ktorý je ovplyvňovaný logistickými procesmi od dopytu až po dodanie služby. Celý logistický proces dodania služby sprevádzajú viaceré úkony, rozhodujúce pre spokojnosť užívateľa. Logistický proces dodania služby stanovuje kľúčový faktor pre poskytovateľa z pohľadu možného zlepšovania sa a konkurencieschopnosti na trhu. Logistické aspekty ovplyvňujúce celý proces poskytovania služby sú charakterizované siedmymi zásadami.

Logistické zásady, ovplyvňujúce proces poskytovanej služby sa líšia v závislosti od typu služby. V práci sú spracované logistické vlastnosti poskytovanej služby z pohľadu „7S“ k zvolenej téme - Služby personálnej agentúry (Schéma 1.3).



Schéma 1.3 Logistické vlastnosti služieb

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9]

Správna služba

Personálne agentúry sú začlenené do kategórie služieb zamestnanosti, ktorých úlohou je znižovanie stavu nezamestnanosti. V prípade poskytovania služieb personálnou agentúrou je potrebné vnímať, že správna služba sa poskytuje dvom stranám, uchádzačovi o zamestnanie a klientovi. Správna služba pre uchádzača je sprostredkovanie vhodného pracovného miesta, pre klienta je správna služba nájdenie vyhovujúceho uchádzača.

Správny zákazník

Personálna agentúra rozoznáva dve kategórie zákazníkov:

- uchádzač – zákazník, ktorý hľadá prácu,
- klienta – zákazník, ktorý potrebuje zamestnanca.

Sprostredkovanie zamestnania úradmi práce prináša značné riziká v podobe zneužívania systému služieb zamestnanosti, v prípade personálnych agentúr sú poskytované služby zamestnanosti bez tohto rizika.

Správna kvalita

Správna kvalita vyjadruje spokojnosť kandidáta za sprostredkovanie vyhovujúceho pracovného miesta a spokojnosť klienta v nájdení správneho zamestnanca.

Správny čas

Správny čas z pohľadu personálnej agentúry spočíva v oslovení uchádzača v správnom čase s vyhovujúcou ponukou pracovného miesta a zároveň ponukou vhodného uchádzača pre klienta v čase dopytu po pracovnej sile. Správny čas sa môže týkať aj nastavenia vhodných časových podmienok na dostupnosť služby napríklad vhodným nastavením časovej dostupnosti otváracích hodín kancelárie personálnej agentúry.

Správna cena

Personálna agentúra nemôže od uchádzača požadovať úhradu za sprostredkovanie práce, táto služba je na základe zákona o službách zamestnanosti pre uchádzača bezplatná. Cena pre klienta je dohodnutá na základe zmluvy o poskytnutí služby.

Správne množstvo

Správne množstvo v prípade poskytovania služby pre uchádzača, je v ponúknutí viacerých pracovných pozícií podľa kvalifikácie uchádzača, v prípade klienta správne množstvo znamená zabezpečiť požadované množstvo kvalifikovaných uchádzačov a požadovaný rozsah služby.

Správne miesto

Správne miesto zohráva dôležitú úlohu pri poskytovaní služby, nielen z pohľadu vhodného výberu regiónu pre otvorenie kancelárie, ale aj z pohľadu dobrej dostupnosti kancelárie pre uchádzača. Úspešnosť poskytovanej služby je merateľná je dostupnosťou.

2 Charakteristika vybranej personálnej agentúry

Kapitola sa zameriava na charakteristiku personálnej agentúry Adecco Slovakia, s.r.o., popisuje portfólio služieb spoločnosti a analyzuje proces vybranej služby.

Úlohou personálneho manažmentu je prijať nových zamestnancov nielen v správnom čase, množstve, ale aj kvalite. Získavanie nových zamestnancov sa môže líšiť od veľkosti podniku, typu pracovnej pozície či výrobného programu. Procesom prijatia nového zamestnanca v podniku sa zaoberá oddelenie riadenia ľudských zdrojov, ktoré realizuje nábor nového zamestnanca vlastnými personálnymi procesmi. Ďalšia možnosť podniku, ako získať nového zamestnanca je spolupráca s personálnymi agentúrami, ktoré ponúkajú široké portfólio služieb - personálnych, mzdových, administratívnych či poradenských. Podniky vyhľadávajú služby personálnych agentúr nielen pre ich flexibilitu či úsporu nákladov, ale najmä pre dobrú orientáciu na trhu práce.

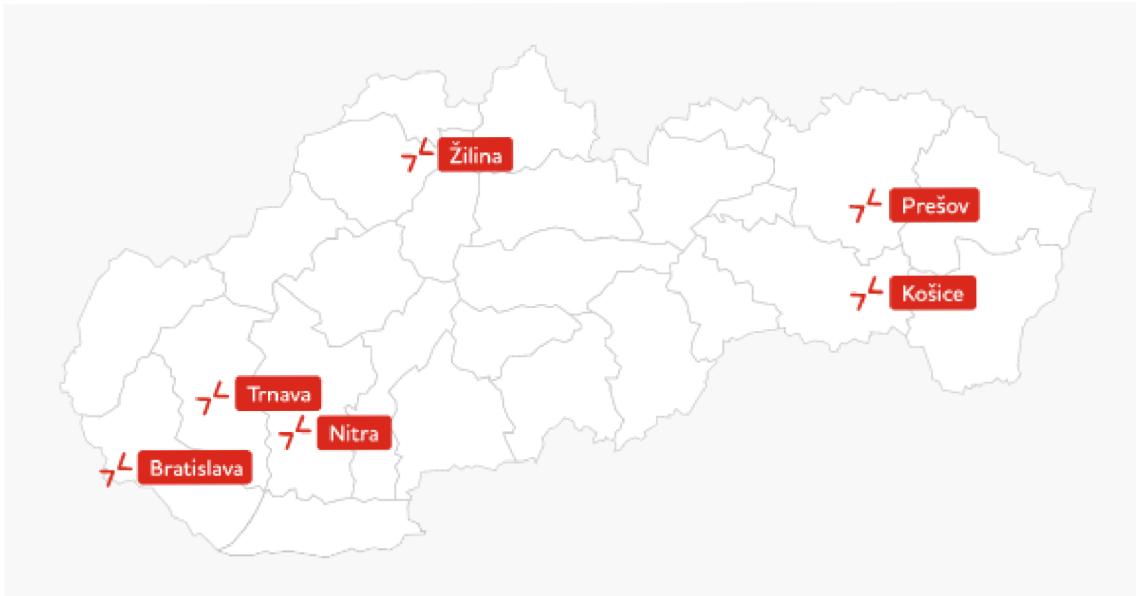
2.1 Charakteristika personálnej agentúry Adecco Slovakia s.r.o.

V súčasnosti na Slovensku prevádzkuje činnosť sprostredkovania zamestnania za úhradu, viac ako 450 registrovaných spoločností. Personálna agentúra Adecco Slovakia s.r.o. (ďalej len spoločnosť Adecco) patrí dlhodobo k najstabilnejším personálnym agentúram na slovenskom trhu, úspešnosť spoločnosti zdôrazňuje nielen jej know-how a členstvo v Asociácii personálnych agentúr Slovenska, ktorú tvorí 10 najsilnejších agentúr, ale aj certifikát Systém manažérstva kvality ISO 9001:2015.

Spoločnosť Adecco patrí do medzinárodnej siete personálnych agentúr, ktoré pôsobia na štyroch kontinentoch, na ktorých spolu prevádzkuje viac ako 5000 pobočiek. Najväčšie zastúpenie sa nachádza v Európe, kde spoločnosť Adecco prevádzkuje svoje pobočky až v 27 krajinách. [30]

V súčasnosti spoločnosť Adecco prevádzkuje na území Slovenska celkovo 6 pobočiek, v ktorých pracuje takmer 100 kvalifikovaných zamestnancov, ktorí poskytujú svojim klientom široký rozsah služieb v oblasti ľudských zdrojov. Lokalizácia pobočiek je najmä v rozvinutých častiach Slovenska, kde pôsobia veľké priemyselné podniky,

pričom pobočka v Trnave je prevádzkovaná priamo v spoločnosti klienta Amazon Slovakia, ako tzv. On site pobočka. (Obr. 2.1).



Obr. 2.1 Pobočky spoločnosti Adecco na Slovensku

Zdroj: [9]

Spoločnosť Adecco v súčasnosti spolupracuje s viac ako 200 klientmi, medzi ktorých patria medzinárodné korporácie ako aj miestne spoločnosti v oblasti:

- IT a telekomunikácie,
- financie, bankovníctvo a poisťovníctvo,
- obchod a marketing,
- ľudské zdroje,
- stavebníctvo,
- výroba,
- logistika,
- administratíva,
- TOP manažment. [31]

2.2 Portfólio služieb spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.

Spoločnosť Adecco ponúka pre svojich klientov rozsiahly rozmer služieb v oblasti ľudských zdrojov. Svoje služby flexibilne prispôsobuje požiadavkám klienta podľa jeho aktuálnych potrieb.

Ponuka služieb spoločnosti Adecco sa zameriava prioritne na:

- Temporary Help – dočasné pridelenie zamestnancov,
- Recruitment – nábor zamestnancov,
- Spracovanie personálnej a mzdovej agendy,
- Poradenstvo a audit v oblasti personálneho náboru,
- Optimalizácia a kontrola nákladov,
- Workshopy, tréningy a psychodiagnostika. [32]

Temporary Help

Temporary Help služba sa zameriava na personálny leasing, agentúra ponúka službu vo viacerých moduloch, z ktorých si klient môže vybrať na základe svojich požiadaviek. Táto služba predstavuje dočasné pridelenie agentúrnych zamestnancov pre klienta v čase zvýšenej abstinencie vlastných zamestnancov, pri nedostatku kvalifikovaných zamestnancov, pri nárazových a sezónnych prácach ako aj pri zvýšení pracovného zaťaženia vlastných zamestnancov.

Podstata služby spočíva v tom, že agentúra uzatvára so zamestnancom pracovnú zmluvu za účelom jeho pridelenia na dočasný výkon práce k inému zamestnávateľovi, pričom pridelení pracovníci sú zamestnancami agentúry, ktorá zodpovedá za všetky pracovnoprávne náležitosti, odvody, dane, školenia, či mzdu prideleného zamestnanca.

Recruitment

Klient má na výber z rôznych variant recruitmentu, môže si vybrať individuálny nábor jedného zamestnanca, objemový nábor či špecializovaný nábor.

- Recruitment do stavu klienta – služba sa zameriava na nábor nového zamestnanca do stavu klienta na trvalý pracovný pomer. Agentúra na základe požiadavky od klienta

preberá komplexný proces náboru, od zadania inzercie až po výber kandidáta. Výhodou služby recruitmentu do stavu klienta je úspora nákladov a času pri hľadaní zamestnanca, klient zaplatí agentúre za službu, iba ak bol nájdený vhodný kandidát na uzatvorenie pracovného pomeru.

- Objemový nábor – služba je požadovaná klientom najmä pri vysokej fluktuácii zamestnancov, prípadne pri požiadavke väčšieho počtu zamestnancov na určitú pracovnú pozíciu.
- Špecializovaný nábor – služba dopytovaná klientom najmä pri náboch ťažko obsadzovaných pracovných pozíciách a kľúčových pracovných pozíciách, keď klient účelovo nevyužije vlastné zdroje na nábor obsadzovanej pozície.

Spracovanie personálnej a mzdovej agendy

Tato služba ponúka kompletne spracovanie personálnej a mzdovej agendy pre klienta v súlade s legislatívnymi a právnymi predpismi. Služba je dobre kombinovateľná so službou recruitment, keď agentúra preberá v mene klienta celý proces od náboru zamestnanca, spracovania pracovnej zmluvy, dochádzky, mzdy a odvodov, komunikácie s inštitúciami z personálnej a mzdovej oblasti, až po prípadné ukončenie pracovného pomeru a archiváciu dokumentov. Významným prínosom služby pre klienta spočíva v sledovaní legislatívnych zmien a v úspore nákladov za mzdový softvér.

Poradenstvo a audit v oblasti personálneho náboru

Tato služba sa zameriava na odborné posúdenie personálnej práce podniku, formou analýzy procesov sa zisťuje efektívnosť a výkonnosť personálnej práce. Personálny audit porovnáva aktuálny stav ľudských zdrojov s reálnymi potrebami podniku. Spracúva návrhy na optimalizáciu pracovných pozícií a pracovných činností, výber, hodnotenie, adaptáciu a kariérny rast zamestnancov, prípadne úpravu mzdy. Výsledkom personálneho auditu by malo byť správne posúdenie a nastavenie procesov ľudských zdrojov v podniku.

Optimalizácia a kontrola nákladov

Tato služba poskytuje kompletne a efektívne riešenie na podporu správy náborových procesov, požadovaným nastavením procesov personálneho plánovania zabezpečuje správne množstvo ľudských zdrojov v správnej kvalite a čase.

Workshopy, tréningy a psychodiagnostika

Tato služba sa zameriava na rozvoj, vzdelávanie a komunikáciu v pracovnom prostredí. Formou interaktívnych modelových situácií a tréningov prebieha vzdelávanie a rozširovanie komunikačných zručností zamestnancov.

2.3 Analýza služieb spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.

Na základe poskytnutých údajov od spoločnosti Profesia.sk, Adecco a FinStat bola spracovaná komparatívna analýza personálnych služieb najlepších personálnych agentúr za obdobie 2019 – 2021.

Z pohľadu konkurencieschopnosti na trhu zohráva významnú úlohu spokojnosť zákazníka, ktorá je merateľná nielen kvalitou a cenou, ale aj rýchlosťou dodania služby, ktorá závisí nielen od interných zdrojov - vlastná databáza, ale aj od externých zdrojov - inzercia. V súčasnosti využívajú nielen personálne agentúry na inzerciu najmä online prostredie najmä na portáloch zameraných na trh práce. Významnými lídrami na Slovensku v oblasti inzercie a profesionálnych sietí patrí portál Profesia.sk, Kariéra.sk, LinkedIn. Menší podiel tvorí inzercia v tlači najmä v regionálnych novinách či formou vývesky a letákov.

Podľa údajov získaných z portálu Profesia.sk tvorí inzercia ponúkaných pracovných miest personálnymi agentúrami 27% z celkového počtu inzercií. Podiel inzercie znázorňuje nasledujúca tabuľka (Tab.2.1).

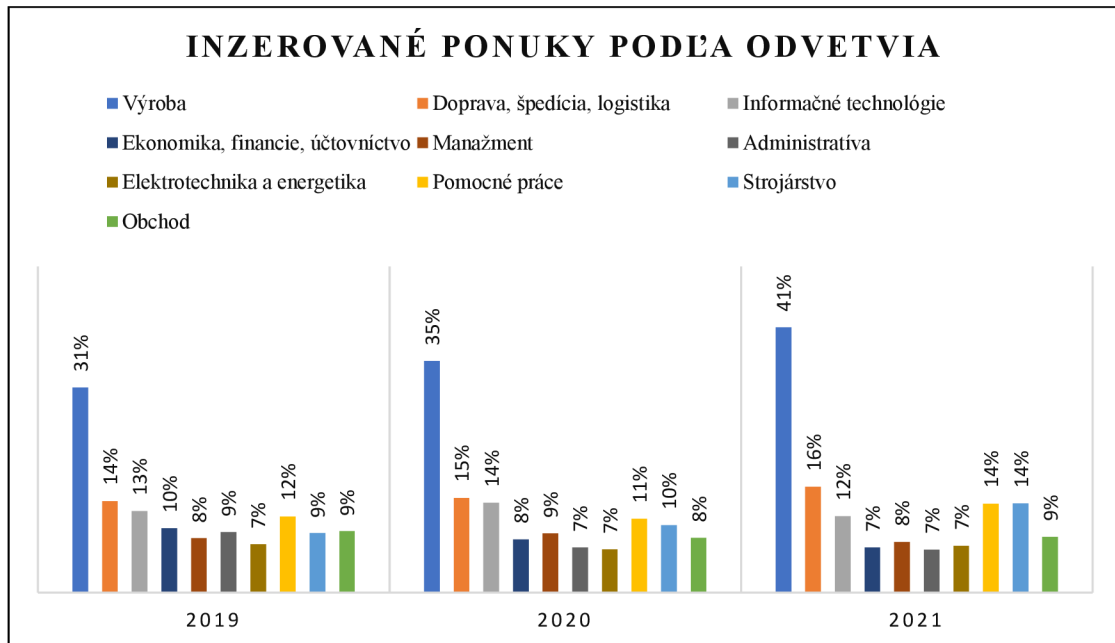
Tab. 2.1 Podiel inzercie personálnych agentúr na Profesia.sk

Rok	2019	2020	2021
Ponuky celkom	253 940	188 846	248 035
Ponuky agentúry	69 569	50 997	63 434
Podiel agentúry	27%	27%	26%

Zdroj: vlastné spracovanie

Schopnosť personálnych agentúr dobre reagovať na požiadavky zákazníka a vlastná databáza uchádzačov púta záujem na spoluprácu s najväčšími podnikmi. Vzhľadom na to, že na Slovensku je najviac rozvinuté odvetvie priemyslu, najväčší dopyt

po zamestnancoch vytvárajú práve spoločnosti z výrobnjej sféry, nasleduje odvetvie dopravy špedície, logistiky, a informačných technológií, vypovedajú o tom percentuálne hodnoty inzerovaných pracovných ponúk znázornené v nasledujúcom grafe (Graf 2.1).



Graf 2.1 Podiel ponúk agentúr podľa odvetvia

Zdroj: vlastné spracovanie

Nasledujúca tabuľka vypovedá o raste spoločnosti Adecco, ktorá v roku 2019 bola podľa počtu obsadených pracovných pozícií hodnotená ako štvrtá najlepšia agentúra, v roku 2020 získala v hodnotení tretie miesto a v roku 2021 sa umiestnila na druhom mieste v počte obsadených pozícií (Tab. 2.2).

Tab. 2.2 Hodnotenie agentúr podľa počtu obsadených pozícií

	2019	2020	2021
1.	Manpower	Manpower	Manpower
2.	Grafton	Grafton	Adecco
3.	Lugera & Maklér	Adecco	Lugera & Maklér
4.	Adecco	Lugera & Maklér	Grafton

Zdroj: vlastné spracovanie

V rámci hodnotenia výnosov personálnych agentúr za rok 2019 - 2021 patrí spoločnosť Adecco k trom najúspešnejším personálnym agentúram na Slovensku. Výnosy spoločnosti Adecco od roku 2019 zrástli z hodnoty 18,31 mil. € na 22,71 mil. € v roku 2021 (Tab. 2.3).

Tab. 2.3 Hodnotenie personálnych agentúr podľa výnosov v mil.€

Personálna agentúra	2019	2020	2021
Index Nosluš	40,58	33,89	32,27
ManpowerGroup	20,85	24,69	26,14
Adecco Slovakia	18,31	20,93	22,71
Grafton	7,91	11,48	13,58

Zdroj: vlastné spracovanie.

Z pohľadu hodnotenia počtu pobočiek a priemerného počtu kmeňových zamestnancov patrí spoločnosť Adecco na Slovensku s počtom pobočiek 6 a počtom 72 zamestnancov k najmenším personálnym agentúram (Tab. 2.4).

Tab. 2.4 Hodnotenie agentúr podľa počtu pobočiek a zamestnancov

Personálna agentúra	Index Nosluš	Manuvia	Manpower	Adecco
Počet pobočiek	17	4	4	6
Počet zamestnancov	132	94	78	72

Zdroj: vlastné spracovanie.

Konkurencieschopnosť na trhu otvára priestor pre vznik nových služieb aj v personálnej oblasti, preto agentúry prispôbujú svoju ponuku služieb individuálne potrebám klienta. Rozširovanie ponuky služieb ponúka priestor spolupráce nielen s veľkými nadnárodnými spoločnosťami, ale aj s menšími lokálnymi podnikmi. Z pohľadu portfólia služieb spoločnosť Adecco patrí k lídrom na trhu, ponúka klientom najširšiu ponuku služieb (Tab. 2.5).

Tab. 2.5 Portfólio poskytovaných služieb personálnych agentúr

Služba	Personálna agentúra		
	Index Nosluš	Manpower	Adecco
Dočasné pridelenie zamestnancov	✓	✓	✓
Nábor zamestnancov	✓	✓	✓
Personálno-mzdová agenda	✓	✓	✓
Personálny audit			✓
Optimalizácia nákladov	✓	✓	✓
Workshop / tréning /testovanie	✓		✓

Zdroj: vlastné spracovanie

2.3.1 SWOT analýza spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.

SWOT analýza je metóda, pomocou ktorej môžeme identifikovať silné a slabé stránky, príležitosti a hrozby spojené s určitým projektom. Je to metóda analýzy, ktorá spočíva v klasifikácii a hodnotení jednotlivých faktorov, ktoré sú rozdelené do 4 základných skupín. Dôležitým faktorom pre SWOT analýzu je skutočná reálna pozícia spoločnosti, s tým, že nie sú podceňované slabé stránky a nie preceňované silné stránky.

Spoločnosť Adecco patrí dlhodobo medzi najstabilnejšie personálne agentúry na trhu. Nadnárodné zázemie, široká ponuka služieb, flexibilita a rokmi vytváraná databáza klientov vytvára priestor na stabilitu spoločnosti. Slabé miesta pre spoločnosť predstavujú najmä počet pobočiek, marketing a vysoká fluktuácia zamestnancov. Vonkajšie prostredie vytvára pre spoločnosť priestor na rast pobočiek, získanie nových klientov či zameranie sa na nábor manažérskych pozícií. Riziko pre spoločnosť môže predstavovať najmä zmena na pracovnom trhu, nedostatok pracovnej sily či rastúca sila konkurencie. Pre správne nastavenie stratégie spoločnosti je vhodné sledovať všetky faktory, ktoré ovplyvňujú jej konkurencieschopnosť, tak ako znázorňuje (Schéma 2.1).



Schéma 2.1 SWOT analýza spoločnosti

Zdroj: vlastné spracovanie

Tab. 2.6 Matica plus minus SWOT analýzy

SWOT	S1	S2	S3	S4	W1	W2	W3	W4	Σ	poradie
O1	+	++	++	0	-	0	0	0	5	1
O2	0	0	0	0	-	0	0	0	-1	4
O3	0	0	++	0	--	-	0	+	3	3
O4	+	+	+	0	-	+	0	0	4	2
T1	+	-	0	0	0	-	-	+	-3	3
T2	-	-	0	0	0	-	-	0	-4	2
T3	0	+	0	0	0	0	0	0	1	4
T4	-	-	0	-	-	0	--	0	-6	1
Σ	3	4	5	-1	-6	-3	-4	2		
poradie	3.	2.	1.	4.	1.	3.	2.	4.		

Zdroj: vlastné spracovanie

2.3.2 Vyhodnotenie SWOT analýzy spoločnosti Adecco Slovakia s.r.o.

Poradie dôležitosti silných stránok:

1. Rozsah služieb
2. Flexibilita
3. Stabilná spoločnosť
4. Databáza kandidátov

Poradie závažnosti slabých stránok:

1. Home office
2. Fluktuácia
3. Marketing
4. Počet pobočiek

Poradie dôležitosti príležitostí:

1. Rozšírenie služieb
2. Noví klienti
3. Rozšírenie pobočiek
4. Legislatívne zmeny

Poradie závažnosti hrozieb:

1. Nedostatok pracovnej sily
2. Strata klienta
3. Rastúca sila konkurencie
4. Legislatívne zmeny

2.4 Analýza procesu náboru zamestnanca

Medzi najvyužívanejšie externé zdroje spoločnosti pri nábere zamestnanca patrí personálna agentúra, ktorej činnosť spočíva na trojstrannom vzťahu medzi personálnou agentúrou – klientom – kandidátom.

Klient – právnická osoba, záujemca o personálnu službu v prípade nedostatku vlastných zamestnancov na konkrétne pracovné miesto. Personálna služba je pre klienta poskytovaná za úhradu na základe zmluvy a dohodnutých podmienok.

Kandidát - uchádzač o zamestnanie, ktorý si hľadá nové pracovné miesto, alebo plánuje zmeniť pracovné miesto. Význam poskytovanej služby pre kandidáta spočíva v sprostredkovaní pracovného miesta na základe jeho požiadavky bez nároku na úhradu poplatku za sprostredkovanie služby.

Služby personálnej agentúry predstavujú spoluprácu troch strán, tak ako znázorňuje (Schéma 2.2).

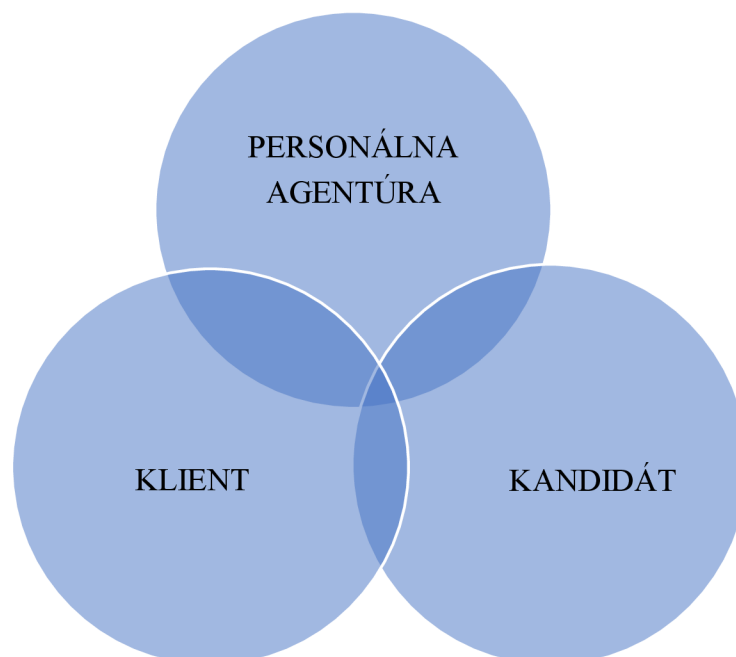


Schéma 2.2 Prepojenie medzi subjektmi personálnej služby

Zdroj: vlastné spracovanie

2.4.1 Zmluvné vzťahy medzi subjektami

Personálna agentúra poskytuje na základe zmluvných vzťahov služby sprostredkovania práce pre:

- klienta – vyhľadávaním vhodného zamestnanca,
- kandidáta – vyhľadávaním vhodného pracovného miesta.

Zmluvný vzťah: agentúra - klient sa uzatvára na základe Zmluvy o sprostredkovaní podľa ustanovenia § 642 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov. Základ zmluvy tvoria údaje o zmluvných stranách, poskytovateľovi služby (personálna agentúra) a odberateľovi služby (klient), predmet zmluvy, podmienky spolupráce a platobné podmienky.

Zmluvný vzťah: agentúra - kandidát je pracovnoprávny zmluvný vzťah, ktorý sa uzatvára na základe pracovnej zmluvy, alebo dohody o práci vykonávanej mimo pracovného pomeru medzi zamestnávateľom (personálna agentúra) a zamestnancom (kandidát).

Zmluvný vzťah: agentúra – klient – kandidát – vzniká pri službe Temporary Help - Personálny leasing, jedná sa o trojstranný zmluvný vzťah, za účelom dočasného pridelenia zamestnanca na výkone práce k užívateľskému zamestnávateľovi. Hlavný zamestnávateľ (agentúra) uzatvára pracovnú zmluvu so zamestnancom (kandidát), ktorý je pridelený na výkon práce k užívateľskému zamestnávateľovi (klient). Dôležité je spomenúť, že zmluvný vzťah medzi užívateľským zamestnávateľom (klient) a zamestnancom (kandidát) nevzniká.

Užívateľský zamestnávateľ (klient) má povinnosť na základe rámcovej zmluvy zaplatiť agentúre fakturovanú sumu za poskytnuté služby. Agentúra má zasa povinnosť zaplatiť dohodnutú mzdu zamestnancovi (Schéma 2.3)

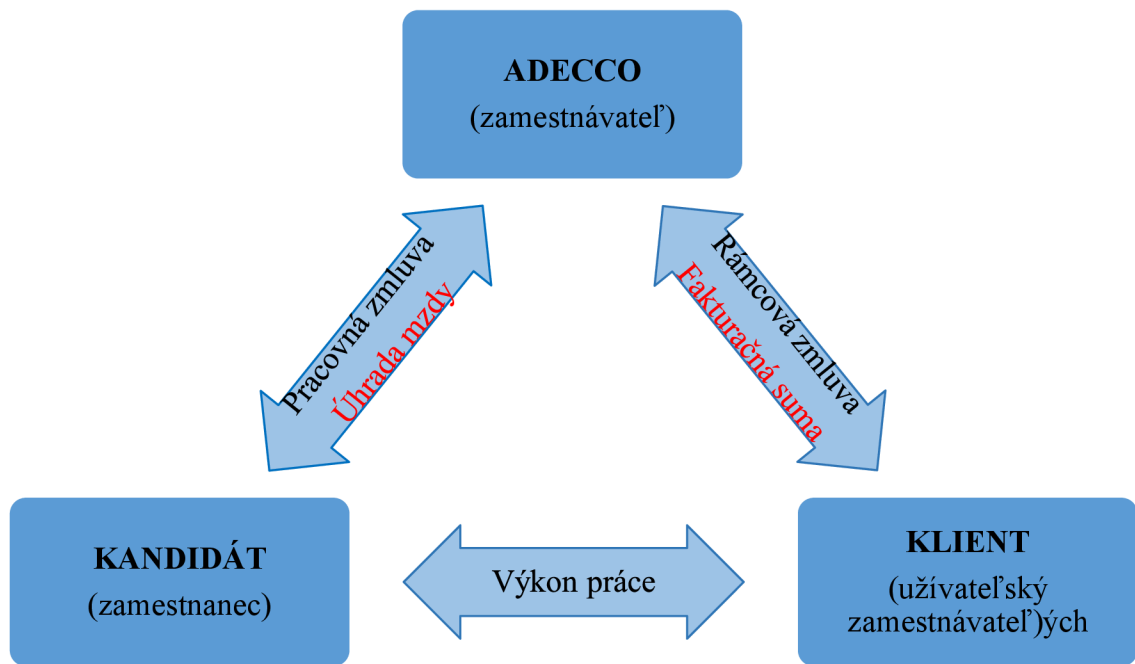


Schéma 2.3 Zmluvné vzťahy medzi subjektmi

Zdroj: vlastné spracovanie

2.5 Proces náboru zamestnanca

Celý proces náboru zamestnanca je založený na systematických úkonoch, ktoré sú vzájomne prepojené s výsledkom dosiahnutia cieľa - získanie zamestnanca.

2.5.1 Analýza pracovného miesta

Požiadavka na nábor zamestnanca v podniku vzniká na základe analýzy súčasných pracovných miest na očakávaný objem prác na určité obdobie, prípadne projekt. Touto analýzou získava organizácia prehľad o stave a počte zamestnancov, v prípade ich nedostatku, nastáva fáza plánovania, ktorá popisuje a analyzuje pracovné miesto.

Plánovanie náboru v organizácii špecifikujú najmä úkony:

1. Identifikácia voľného miesta - vzniká na základe internej požiadavky na prijatie nového zamestnanca, po overení a odsúhlasení požiadavky sa určuje pracovná pozícia, náplň práce, kvalifikačné predpoklady a počet voľných miest.
2. Analýza pracovného miesta - popisuje špecifikáciu práce, povinnosti, zodpovednosti a požadované zručnosti konkrétnej pracovnej pozície.

3. Pracovná náplň - popisuje pracovné úlohy a povinnosti na pracovnej pozícii, zároveň určuje pracovné podmienky zamestnanca.
4. Špecifikácia práce - popisuje požiadavky, zručnosti, kvalifikáciu, schopnosti na vykonávanie danej pozície
5. Cena práce – na základe kritérií o pracovnom mieste určuje hodnotu práce a mzdu zamestnanca.

Na plánovanie ľudských zdrojov nadväzuje fáza stratégie získavania nových zamestnancov pomocou interných, alebo externých zdrojov (Tab. 2.7).

Tab. 2.7 Nástroje recruitmentu z pohľadu organizácie

Interné zdroje	Externé zdroje
Kariérne postúpenie / prestup	Pracovný portál
Interná inzercia	Informačné letáky
Odporúčania zamestnancov	Personálna agentúra
Uchádzači v databáze	Úrad práce
Bývalí zamestnanci	Inzercia v tlači

Zdroj: vlastné spracovanie

Zhodnotením všetkých fáz analýzy pracovného miesta v organizácii, zadáva klient požiadavku na nábor tak ako znázorňuje (Schéma 2.4).



Schéma 2.4 Plánovanie náboru zamestnanca v podniku

Zdroj: vlastné spracovanie

2.5.2 Nábor zamestnanca

Nábor zamestnanca pre klienta je poskytovaná služba na základe dohodnutých podmienok medzi agentúrou a klientom. Po prijatí požiadavky od klienta preverí najskôr pracovník agentúry v internom systéme, či je s daným klientom podpísaná zmluva, prípadne prijatá objednávka, ak je toto kritérium splnené agentúra môže začať s procesom náboru zamestnanca. Prioritou agentúry je spokojnosť klienta, preto každý zákazník má svojho koordinátora náboru.

Celý proces náboru zamestnanca od prijatia požiadavky až po získanie zamestnanca, teda uzatvorenie pracovnej zmluvy medzi klientom a kandidátom trvá v rozpätí 2 – 4 týždne, závisí to však od viacerých okolností, jednotlivé postupnosti procesu znázorňuje Schéma 2.5.

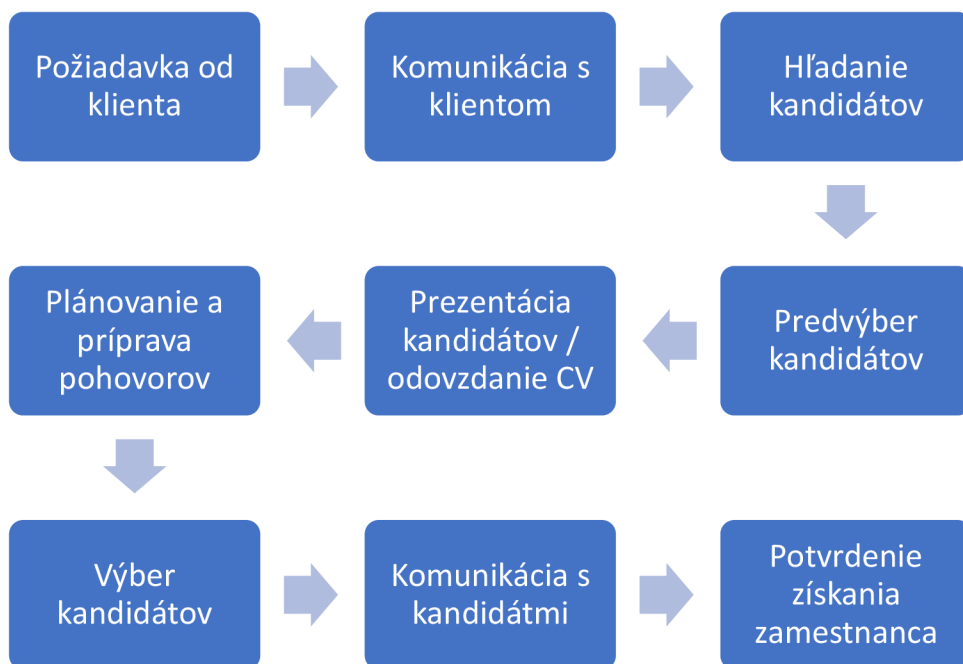


Schéma 2.5 Proces náboru zamestnanca

Zdroj: vlastné spracovanie

Prijatie požiadavky

Na základe výsledku analýzy pracovných miest zadáva klient požiadavku na nábor zamestnanca do personálnej agentúry. Najvýznamnejším prvkom správneho nastavenia celého procesu náboru je správna špecifikácia požiadavky. Nesprávne definovanie

požiadavky môže mať negatívny dopad na výsledok celého procesu. Vstupné údaje od klienta, popisujú pracovnú pozíciu, pracovné úlohy, mzdové podmienky, nároky na požadovanú prax a vzdelanie, osobnostné predpoklady kandidáta, ale aj informácie o poskytovaných benefitoch, školeniach, či možnostiach kariérneho rastu.

Komunikácia s klientom

Pracovník nábora po preskúmaní prijatej požiadavky kontaktuje klienta, ohľadom konzultácie požiadavky. Na získanie potrebných údajov používa agentúra Adecco dokument „*Preberanie pozície*“, ktorý obsahuje všetky dôležité otázky na získanie potrebných informácií. V tejto časti procesu je nutné zistiť dôvod obsadenia pracovného miesta, či sa jedná o novovytvorené pracovné miesto, prípadne či sa miesto uvoľnilo z dôvodu preradenia zamestnanca na inú pozíciu, alebo z dôvodu zvýšenej fluktuácie v podniku.

Hľadanie kandidátov

Získané informácie by mali byť dostačujúce na to, aby bolo možné určiť profil uchádzača pre obsadzovanú pozíciu. Úlohou náborára je získať pomocou dostupných zdrojov čo najlepší výber kandidátov. Pri hľadaní kandidátov využíva spoločnosť Adecco softvér *Talentbase*, ktorý slúži, ako interná databáza kandidátov agentúry. *Talentbase* zhromažďuje údaje o všetkých kandidátoch, ktorí udelili agentúre súhlas na spracovanie osobných údajov. Každý uchádzač má v databáze vytvorenú svoju zložku, ktorá obsahuje životopis, motivačný list, osobný dotazník a záznamy z predchádzajúcich pohovorov, prípadne požiadavky kandidáta. Náborár spoločnosti Adecco využíva aj externé zdroje nábora cez sociálnu sieť LinkedIn a portál Profesia.sk, ktorý je využívaný nielen na vyhľadávanie kandidátov, ale aj zadávanie inzercie. Inzercia je zadávaná na náklady a pod hlavičkou agentúry, čo zaručuje pre klienta anonymitu pri hľadaní nového zamestnanca.

Predvýber kandidátov

Dôležitým kritériom pri výbere kandidáta je určenie: profilu kandidáta, požiadavky na pracovné miesto a ponúkané benefity. Na základe určenia profilu kandidáta náborár vyberie najviac vyhovujúcich kandidátov, ktorí spĺňajú kritéria podľa zadanej požiadavky. Vybraté životopisy kandidátov sa porovnávajú s požiadavkami klienta. Vyselektovaní kandidáti sú telefonicky kontaktovaní náborárom, z dôvodu overenia

informácií, zistenia záujmu o danú pozíciu, prípadne získania doplňujúcich údajov do osobného dotazníka kandidáta, ktorý je súčasťou životopisu pre klienta.

Prezentácia kandidátov/odovzdanie životopisov

Ukončením prvej selekcie kandidátov prichádza opätovná komunikácia s klientom, životopisy vybraných uchádzačov a osobné dotazníky preberá personálne oddelenie organizácie. Ďalšie spracovanie životopisov prebieha na strane klienta, ktorý vytvára zoznam kandidátov, ktorí sú pozvaní na pracovný pohovor.

Plánovanie a príprava pohovor

Táto časť procesu vyžaduje komunikáciu medzi tromi stranami súčasne, agentúrou, kandidátom a klientom. Najdôležitejším prvkom tejto fázy je správne nastavenie termínu pohovoru, aby bola možná účasť všetkých troch strán. Úlohou náborára je aj príprava kandidáta na pohovor, formou profesionálneho poradenstva od výberu správneho dresscode, až po prezentáciu svojej osobnosti. Správny výber a príprava kandidáta zvyšuje úspešnosť pozitívneho výsledku procesu náboru.

Výber kandidátov

Výber kandidátov prebieha zväčša u klienta, ojedinele môže výber prebiehať priamo v agentúre. Na výberovom konaní sa zúčastňuje klient, kandidát a náborár agentúry, ktorý je zodpovedný za výber, pripravenosť kandidáta. Celý priebeh pohovoru závisí od typu pracovnej pozície, nárokov klienta, požiadaviek a osobnosti kandidáta, ale aj časovej náročnosti obsadenia pracovného miesta.

Pracovný pohovor môže prebiehať vo viacerých fázach:

- fáza osobného pohovoru,
- fáza preverovania zručností,
- fáza osobnostného testu.

Významný faktor pri výbere kandidáta sú nielen jeho skúsenosti, vedomosti a zručnosti, ale predpokladaná kompatibilita s kolektívom na pracovisku.

Komunikácia s kandidátmi

Po výberovom konaní sú kandidáti informovaní o výsledku pohovoru v čo najkratšom časovom úseku, pretože kandidáti sa môžu uchádzať o viacero pracovných ponúk súčasne. Úspešný kandidáti sú kontaktovaní náborárom najskôr telefonicky, z dôvodu

potvrdenia prijatia ponuky, následne sa výsledok výberového konania potvrdzuje emailovou komunikáciou. Neúspešní kandidáti dostávajú vyrozumenie o výsledku výberového konania a dôvode zamietnutia. Táto informácia je významná pre kandidáta, pretože môže zapracovať na svojich slabých stránkach.

Potvrdenie získania kandidáta

Výsledkom potvrdenia prijatia ponuky je podpísaný akceptačný list zo strany kandidáta, na základe ktorého prichádza fáza prípravy pracovnej zmluvy. Posledný úkon v celom procese náboru nového zamestnanca je uzatvorenie pracovného pomeru medzi klientom a kandidátom. Na základe tohto úkonu je splnená požiadavka na objednanú službu a personálna agentúra si môže uplatniť nárok na dohodnutú odmenu. V prípade predčasného ukončenia pracovného pomeru sa personálna agentúra zaväzuje vrátiť pomernú časť zaplatenej sumy klientovi späť.

3 Návrhy a odporúčania

Táto kapitola bakalárskej práce navrhuje odporúčania a možnosti zefektívnenia procesov v spoločnosti Adecco.

Podnikateľská činnosť personálnej agentúry je poskytovanie služieb v oblasti ľudských zdrojov. Z hľadiska dosahovania finančných výsledkov a doby pôsobenia sa zaradzuje spoločnosť k najdlhšie pôsobiacim agentúram na trhu, disponuje kvalifikovaným personálom a výbornými výsledkami. Počas svojho pôsobenia na trhu si agentúra vypracovala široké portfólio služieb a spoluprácu s veľkými zamestnávateľmi.

Celková sieť pobočiek agentúry Adecco na Slovensku je 7 pobočiek, čo považujem za nízky počet najmä v porovnaní s agentúrou Index Nosluš, ktorá prevádzkuje až 17 pobočiek na území Slovenska. Odporúčam vytvorenie nových pobočiek najmä na strednom a južnom Slovensku, kde nie je až tak rozvinutý priemysel, ale vytvára sa veľký potenciál získať nových kandidátov, ktorým môže spoločnosť Adecco sprostredkovať prácu v inom regióne.

Odporúčam taktiež zvýšiť počet pobočiek rozvinutých regiónoch, prípadne otvoriť ďalšie Onsite pracovisko, pretože najväčší záujem o personálne služby prejavujú najmä veľké výrobné podniky. Ďalej navrhujem prepojenie spolupráce s pobočkami Adecco v zahraničí, v súčasnosti sa na webovej stránke spoločnosti Adecco nachádza možnosť vyhľadať pracovnú pozíciu aj v Rakúsku, avšak reálne sa nezobrazujú žiadne voľné pozície. Práca v zahraničí je atraktívna najmä pre mladých a prihraničných záujemcov, preto odporúčam rozšíriť ponuku pracovných miest do zahraničia.

Spoločnosť prevádzkuje sieť pobočiek v rámci Slovenska, avšak reálne fungovanie zamestnancov pobočiek prebieha vo väčšej miere formou práce „home office“, preto odporúčam návrat do kancelárií pobočiek, aby mohol kandidát využívať osobný kontakt s pracovníkom agentúry. Prínos osobného kontaktu vidím, nielen na strane kandidáta, ale najmä na strane agentúry, pretože skúsený náborár dokáže pri osobnom kontakte odhadnúť a posúdiť pozitíva a negatíva kandidáta.

Portfólio služieb spoločnosti Adecco je porovnateľné s konkurenčnými personálnymi agentúrami, preto odporúčam zamerať sa nielen na obsadzovanie málo kvalifikovaných pracovných miest vo výrobných podnikoch, ale zamerať sa aj na nábor manažérskych pozícií. Zameranie sa na nábor vysoko kvalifikovaných pracovných pozícií by mohlo

spoločnosti Adecco priniesť výhodu atraktivity a odlišnosti od iných personálnych agentúr.

Ďalší návrh na zlepšenie sa otvára pri prevádzkovaní webovej stránky spoločnosti. Informácie pre kandidátov sú len oblasti voľných pracovných miest, odporúčam doplniť napríklad mzdovú kalkulačku, formulár na vytvorenie vlastného životopisu, prípadne rady a tipy pre kandidátov.

Dôležitým faktorom spokojnosti je správne zadefinovanie požiadavky a jej následné uspokojivé plnenie. Pri poskytovaní služby nábora nového zamestnanca, odporúčam pri dopyte na službu získať čo najviac prvotných informácií od klienta, opakované kontaktovanie klienta na získanie doplňujúcich informácií znižuje kvalitu poskytovanej služby.

Databáza kandidátov je evidovaná v programe Talenbase, ktorý umožňuje vytvoriť kompletnú zložku s údajmi kandidáta. V zložke sa častokrát nachádza duplicitne nahratý životopis, prípadne nie sú aktualizované požiadavky a údaje kandidáta, ako aj poznámky o absolvovaných výberových konaniach kandidáta. Odporúčam dôkladnejšie spracovanie zložiek kandidátov, čím sa dosiahne rýchlejšie a kvalitnejšie posudzovanie kandidáta na obsadzovanú pozíciu.

Pri náboře kandidáta na kvalifikovanú prácu navrhujem investovať čas do prípravy kandidáta na pohovor, najmä absolventi škôl, prípadne matky po návrate do práce z rodičovskej dovolenky by uvítali tzv. testovací pohovor, na základe ktorého by náborár mohol kandidátovi poskytnúť potrebné tipy a rady ako úspešne zvládnuť pohovor u klienta.

Úspešnosť personálnej agentúry je merateľná nielen jej ziskom ale aj dĺžkou spolupráce s klientmi. Podpora počas adaptačného procesu je dôležitým faktorom nielen pre kandidáta, ale aj pre agentúru a klienta. Navrhujem podporný servis pre kandidáta nielen počas adaptačného procesu, ale počas celého obdobia spolupráce. Prínos tohto servisu vidím v opakovanej spolupráci zo strany kandidáta aj klienta.

Záver

Prioritou každej krajiny je zníženie nezamestnanosti na najnižšiu možnú úroveň, z pohľadu prínosu pre spoločnosť sa jedná teda o významnú službu, pretože činnosť personálnych agentúr prispieva k zvyšovaniu zamestnanosti.

Cieľom práce bolo posúdiť poskytovanie služieb zamestnanosti súkromným sektorom. Predstaviť fungovanie konkrétnej personálnej agentúry a zhodnotenie služby recruitment.

Na základe získaných údajov bola spracovaná komparatívna analýza personálnych služieb. SWOT analýza zhodnotila silné a slabé stránky personálnej agentúry na základe tejto analýzy boli navrhnuté odporúčania na zlepšenie procesov vybranej personálnej agentúry.

Bakalárska práca popisuje činnosť konkrétnej personálnej agentúry, pomocou komparatívnej analýzy boli hodnotené viaceré kritéria spoločnosti Adecco, na základe ktorých bolo vyhodnotené postavenie personálnej agentúry na trhu. Z pohľadu počtu pobočiek môžeme konštatovať, že spoločnosť Adecco v konkurencieschopnosti bude mať stabilnejšie postavenie, ak by rozšírila svoje pobočky o ďalšie pôsobiská. Spoločnosť Adecco spolupracuje s veľkými výrobnými podnikmi, čo by mohla využiť na otvorenie ďalších Onsite pobočiek.

Z hľadiska počtu zadaných inzerovaných pracovných ponúk spoločnosť Adecco významne upevnila svoje postavenie na trhu, keď v roku 2019 bola umiestnená ako štvrtá najlepšia personálna agentúra a v roku 2021 sa umiestnila už na druhom mieste v počte inzerovaných miest medzi personálnymi agentúrami.

Na základe prevedenej SWOT analýzy môže vyhodnotiť, že nové príležitosti spoločnosti Adecco spočívajú najmä v rozšírení portfólia služieb, čím sa zvýši stabilita spoločnosti na trhu ako aj odlišnosť medzi konkurenciou. Naopak slabá stránka spoločnosti spočíva v nedostatku pracovnej sily bez ktorej je fungovanie spoločnosti ohrozené až nemožné, pretože ľudský kapitál je najdôležitejší článok prevádzkovania personálnej agentúry.

Podstatou práce bolo zanalyzovať proces náboru nového zamestnanca pre klienta, ktorý vzniká v dôsledku dopytu po službách zo strany klienta a zo strany kandidáta. Každá zo strán má viacero dôvodov, prečo využívať služby personálnej agentúry. Podnikateľské subjekty využívajú služby personálnej agentúry najmä z dôvodu úspory času, financií

a disponibility databázy kandidátov. Z pohľadu kandidáta má poskytovanie personálnych služieb agentúrou význam z dôvodu flexibility, širokej ponuky pracovných miest, možnosti opakovanej spolupráce a bezplatného poradenstva.

Na základe spracovaných informácií v tejto práci je možné konštatovať, že personálne agentúry sú v dnešnom období neoddeliteľnou súčasťou služieb zamestnanosti a ich činnosť je prínosom pre trh práce.

Zoznam zdrojov

- [1] Trh práce. [Online]. euroekonom.sk, 2022 [cit. 2022-17-11]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/ekonomika/vseobecna-ekonomicka-teoria/nezamestnanost/>
- [2] Práca. [Online]. slovak.statistics.sk [cit. 2022-17-11]. Dostupné z: https://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/themes/demography/labour/metadata/!ut/p/z0/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfIjo8ziA809LZycDB0NDIycXQw8nXyDAk18A4wMfM31C7IdFQHLnoFx/
- [3] Nezamestnanosť - mesačné štatistiky, 2022. [Online]. upsvr.gov.sk [cit. 2021-20-11]. Dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/statistiky/nezamestnanost-mesacne-statistiky.html?page_id=1254
- [4] Miera evidovanej nezamestnanosti. [Online]. datacube.statistics.sk, 2022 [cit. 2022-20-11]. Dostupné z: https://datacube.statistics.sk/#!/view/sk/VBD_SK_WIN/pr3108rr/v_pr3108rr_00_00_00_sk
- [5] Aktívna politika trhu práce. [Online]. epi.sk [cit. 2022-20-11]. Dostupné z: <https://www.epi.sk/odborny-clanok/Aktivna-politika-trhu-prace.htm>
- [6] HALASEK, Dušan a kol. *Logistika v odvetvách služieb*. Prešov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2013. ISBN 978-80-8779-30-7.
- [7] KREBS, Vojtech a kol. *Sociálna politika*. 6. prepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 568 s. ISBN 978-80-7478-921-2.
- [8] Aktívna politika trhu práce: koncept, financovanie a inštitucionálny rámec. [Online]. ceit.sk [cit. 2022-05-12]. Dostupné z: <https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/prezentacie/Aktivna-politka-TP.pdf>
- [9] *Zákony 2020 III aktualizácia III 5 – LEX KORONA – Sociálne poistenie a služby zamestnanosti*. Žilina, 2020. ISSN 1335-6127.
- [10] Ministerstvo. [Online]. employment.sk, 2022 [cit. 2021-12-12]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/ministerstvo/>

- [11] Ministerstvo. [Online]. employment.sk, 2022 [cit. 2021-12-12]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/organizacie-ministerstva/ustredie-prace-socialnych-veci-rodiny/>
- [12] Ministerstvo. [Online]. employment.sk, 2022 [cit. 2022-12-12]. Dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/sluzby-zamestnanosti/zakladne-informacie-o-sluzbach-zamestnanosti/kompetencie-uradov-prace-socialnych-veci-a-rodiny.html?page_id=12821
- [13] Úrad práce sociálnych vecí a rodiny. [Online]. upsvr.gov.sk [cit. 2022-12-12]. Dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/sluzby-zamestnanosti/nestatne-sluzby-zamestnanosti/sprostredkovanie-zamestnania-za-uhradu.html?page_id=13025
- [14] Založenie personálnej agentúry. [Online]. akmv.sk [cit. 2022-12-12]. Dostupné z: <https://www.akmv.sk/zalozenie-personalnej-agentury/>
- [15] Úrad práce sociálnych vecí a rodiny. [Online]. upsvr.gov.sk [cit. 2022-12-12]. Dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/sluzby-zamestnanosti/nestatne-sluzby-zamestnanosti/agentury-docasneho-zamestnavania.html?page_id=13034
- [16] Úrad práce sociálnych vecí a rodiny. [Online]. upsvr.gov.sk [cit. 2022-12-12]. Dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/sluzby-zamestnanosti/nestatne-sluzby-zamestnanosti/agentury-podporovaneho-zamestnavania.html?page_id=13042
- [17] *Zákonník práce s komentárom a judikatúrou*. Bratislava: Nová práca, 2021. ISBN 978-80-89350-93-3.
- [18] Programové obdobie 2021 - 2027. [Online]. partnerskadohoda.gov.sk [cit. 2022-12-12]. Dostupné z: <https://www.partnerskadohoda.gov.sk/programove-obdobie-2021-2027/>
- [19] Operačné programy. [Online]. ludskezdroje.gov.sk, 2015 [cit. 2023-12-07]. Dostupné z: <https://www.partnerskadohoda.gov.sk/operacne-programy/>
- [20] Prax pre mladých. [Online]. ludskezdroje.gov.sk, 2023 [cit. 2023-01-07]. Dostupné z: <https://www.ludskezdroje.gov.sk/aktuality/prax-pre-mladych>
- [21] Výzva-prax-pre mladých. [Online]. ludskezdroje.gov.sk, 2022 [cit. 2023-01-07]. Dostupné z: <https://www.mpsvr.sk/files/slovensky/esf/op-ludske-zdroje/vyzvania-2022/vyzvanie-prax-mladych.pdf>

- [22] CIBÁKOVÁ Viera, CIBÁK ĽUBOŠ, RÓŠZA Zoltán. *Marketing služieb* [Online]. Trenčín, © 2014 [cit. 2023-01-07]. Dostupné z: <http://rozsa.sk/wp-content/uploads/2016/09/Marketing-slu%C5%BEieb.pdf>.
- [23] *Štatistická klasifikácia ekonomických činností* [Online]. [cit. 2023-01-07]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/SK/legal-content/summary/statistical-classification-of-economic-activities.html>
- [24] NACE KÓDY. [Online]. sknace.sk, 2023 [cit. 2023-01-07]. Dostupné z: <http://www.nace.sk/nace/78-20-cinnosti-agentur-sprostredkujucich-zamestnanie-na-dobu-urcitu/>
- [25] Adecco o nás. [Online]. adecco.sk, 2022 [cit. 2022-06-08]. Dostupné z: <https://www.adecco.sk/pre-klientov/>
- [26] JONIAKOVÁ, Zuzana, GÁLIK, Rudolf, BLŠTÁKOVÁ, Jana, TARIŠKOVÁ, Natália. *Riadenie ľudských zdrojov*. Bratislava: Wolters Kluwer, 9/2022. ISBN 978-80-571-0512-1
- [27] ŽUĽOVÁ, Jana. *Výber zamestnancov – právne úskalia obsadzovania pracovných miest*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2021. ISBN 978-80-571-0324-0
- [28] Nové pojmy v personalistike. [Online]. epis.sk, 2022 [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://www.epi.sk/odborny-clanok/Nove-pojmy-v-personalistike-rozumieme-vyznamu-pouzivanych-anglickych-terminov.htm>
- [29] Riadenie ľudských zdrojov - RLZ. [Online]. euroekonom.sk, 2018 [cit. 2022-10-08]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/manazment/riadenie-ludskych-zdrojov/>

Zoznam grafických objektov

Zoznam schém

Schéma 1.1	Klasifikácia služieb poskytovaných v EU.....	24
Schéma 1.2	Klasifikácia ekonomických činností podľa SK NACE.....	26
Schéma 1.3	Logistické vlastnosti služieb.....	27
Schéma 2.1	Swot analýza spoločnosti.....	37
Schéma 2.2	Prepojenie medzi subjektmi personálnej služby.....	39
Schéma 2.3	Zmluvné vzťahy medzi subjektmi.....	41
Schéma 2.4	Plánovanie náboru zamestnanca v organizácii.....	42
Schéma 2.5	Proces náboru zamestnanca.....	43

Zoznam grafov

Graf 2.1	Podiel inzerovaných ponúk podľa odvetvia.....	34
----------	---	----

Zoznam tabuliek

Tab. 1.1	Miera nezamestnaných na Slovensku v r. 2021.....	13
Tab. 2.1	Podiel inzerovaných ponúk personálnych agentúr na Profesia.sk.....	33
Tab. 2.2	Hodnotenie personálnych agentúr podľa počtu obsadených pozícií.....	34
Tab. 2.3	Hodnotenie personálnych agentúr podľa výnosov v mil. €.....	35
Tab. 2.4	Hodnotenie personálnych agentúr podľa počtu zamestnancov.....	35
Tab. 2.5	Portfólio poskytovanie služieb personálnych agentúr.....	36
Tab. 2.6	Matica plus minus SWOT analýzy.....	37
Tab. 2.7	Nástroje recruitmentu z pohľadu organizácie.....	42

Zoznam obrázkov

Obr. 2.1	Mapa pokrytia pobočiek na Slovensku.....	30
----------	--	----

Autor/ka BP	Mária Hajdíková
Název BP	Služby personální agentury
Studijní program	LVS
Rok obhajoby BP	2023
Počet stran	45
Počet příloh	0
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalárska práca sa zameriava na služby personálnej agentúry. V prvej časti práce sú definované služby zamestnanosti, trh práce a teoretické východiská služieb všeobecne. Druhá časť práce sa zameriava na charakteristiku konkrétnej personálnej agentúry, jej činnosť a postavenie na trhu. V nadväzujúcej časti je analyzovaný logistický proces náboru zamestnanca, ktorý popisuje spoluprácu medzi personálnou agentúrou, klientom a kandidátom. Záver práce sa zameriava na zhodnotenie činnosti personálnej agentúry a návrhy na zlepšenie procesov poskytovanej služby
Klíčová slova	služba, trh práce, personálna agentúra, klient, uchádzač, proces
Miesto uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	