

DOTAZNÍK KOMUNIKÁCIA V TÝME

Ako by ste ohodnotili:	Na škále od 1 do 5 1 = nedostatočná, 3 = ako-tak, 5 = vynikajúca
Celkovú úroveň komunikácie v tíme?	
Kvalitu, množstvo a včasnosť informácií, ktoré dostávate?	
Efektívnosť hlavného komunikačného kanála v tíme (napr. e-mail, osobná komunikácia, telefón a pod.)?	
Mieru, v akej dôverujete ostatným v tíme, že nebudú verejne zdieľať súkromné diskusie alebo dôverné informácie?	
Prístupnosť členov tímu k požiadavkám iných?	
Úroveň angažovanosti všetkých členov tímu na tímových poradách?	
Mieru, v akej sa na tímových poradách otvárajú a riešia aj náročné alebo nepríjemné otázky?	

KOMUNIKAČNÉ PRAVIDLÁ

PRÍKLAD Z TÍMU

- Veci hovoríme priamo/adresne, aj pri potenciálnych konfliktoch.
- Pri komunikácii si vyjadrujeme podporu.
- Spôsob komunikácie prispôsobujeme človeku a situácii, avšak stále pri zachovaní adresnosti.
- Pred komunikáciou, resp. počas nej si vyjasňujeme cieľ/očakávanie.
- Zisťujeme, prečo má človek iný názor.
- Riešime vec, nie človeka.
- Počúvame čo a nie, kto hovorí. Inými slovami, udržujeme si odstup a neberieme veci osobne.
- Po dohode s niekým iným dodržiavame svoje sľuby – t. j. realizujeme zmenu.
- Ak som zaneprázdnená, ponúknem riešenie + overím si komfort druhej strany s riešením.
- Navzájom sa rešpektujeme – máme pochopenie pre neznalosť, neskúsenosť a sme otvorené navzájom si poradiť.
- Informácie posúvame ďalej, akonáhle sa k nim dostaneme.
- V prípade nedostatku informácií si ich aktívne zisťujeme (napr. telefonicky) + vyjasňujeme/overujeme si pochopenie.
- V e-mailovej komunikácii uvádzame cieľ/zmysel e-mailu, termín zadania a komu je e-mail určený.
- Cez zdieľané kalendáre komunikujeme svoju (ne)dostupnosť. Je každého zodpovednosť kalendár aktualizovať.
- Pri poradách vopred komunikujeme agendu + cieľ/očakávania.
- Informácie, ktoré sa týkajú všetkých, sú komunikované na poradách.

MATICA ROLÍ A ZODPOVEDNOSTÍ

Meno tímu:

Manažérsky tím v banke

Ciele tímu:

- Úspešne prejsť štátnym auditom
- Spustiť program bankovníctva cez dílerov
- Rozšíriť ponuku portfólia v oblasti kreditných kariet

Matica rolí a zodpovedností

Kritické úlohy a zodpovednosti	Členovia tímu							
	Jozef	Michal	Katarína	Petra	Milan	Patrik	Alena	Matej
Prieskum trhu kreditných kariet					P		S	
Pripraviť marketingovú kampaň na kreditné karty					P		S	
Spustiť direct mail pre kreditné karty			P				S	
Vytvoriť protokoly rizík		S				P		
Uskutočniť kontrolu kvality faktúr pre oblasť kreditných kariet		P					S	
Identifikovať bankových dílerov v regiónoch	S			P				S

P = Primárna zodpovednosť

S = Sekundárna zodpovednosť

MATICA ROLÍ A ZODPOVEDNOSTÍ

Meno tímu:

.....

Ciele tímu:

-
-
-

Matica rolí a zodpovedností

Kritické úlohy a zodpovednosti	Členovia tímu							

P = Primárna zodpovednosť

S = Sekundárna zodpovednosť