

1. Cég adatok

Cég név:	TNT Észtország Kft.
Tevékenységi Ágazat:	Logisztika és szállítmányozás
Tevékenységi kör/ Fő tevékenység:	Logisztika, postai és szállítmányozási szolgáltatások
Város/Ország:	Tallin, Észtország
Alapítás Éve:	1994
Cég telephelyek száma (2004):	1 telephely Észtországban
Web-oldal (ha létezik):	www.tnt.ee
Alkalmazotti létszám (2004):	Teljes munkaidő: 59, Részmunkaidő: 1, Nő: 33, Férfi: 27
Éves Forgalom 2004 (€):	7874 kEUR

2. Felelős Üzleti Tevékenység a Gyakorlatban- Fő Témakör

Vizsgálandó felelős vállalkozói tevékenység(ek):	<input type="checkbox"/> Üzleti Etika <input checked="" type="checkbox"/> Munkahelyi Környezet <input type="checkbox"/> Környezetvédelem <input type="checkbox"/> Piaci Környezet <input type="checkbox"/> Társadalom (Közösség)
Felelős vállalkozói tevékenység megnyilvánulása :	<input checked="" type="checkbox"/> Munka-szabadidő egyensúly <input checked="" type="checkbox"/> Jótékonyág és egyéb támogatás a társadalom (közösség) számára <input checked="" type="checkbox"/> Környezetvédelem
Fő okok amiért a vállalkozás ezen tevékenységet folytatja:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vezetés számára nyújtott értékek ▪ Kiváló és motivált munkaerő megőrzésére irányuló szándék ▪ Jogi követelményeknek való megfelelés ▪ Környezetbarát magatartás a szervezet egészében
Néhány példa a megvalósuló felelős vállalkozói tevékenységgel kapcsolatban (Munkahelyi környezet):	<p>A legfontosabb Munkahelyi környezethez kapcsolódó pozitív példák.</p> <p>A cég által megállapított sikertényezők a következők (lásd a 3-as részben is):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendszeres visszajelzés a vevőktől, alkalmazottaktól, üzleti partnerektől ▪ Elfogulatlan irányítás ▪ Az alkalmazottak továbbképzése és szerződtetése ▪ A kommunikációs rendszer állandó tökéletesítése ▪ Megbecsülési rendszer ▪ Ön értékelés, mely a European Quality Award modellen alapul <p>A cég sikeresen megvalósította a EFQM minőségbiztosítási modellt és tanúsítványt szerzett, mint "Investors in People", ISO 9001, továbbá ISO 14001 minősítéssel is rendelkezik, amely biztosítja az átfogó minőségirányítást, valamint a céghez kapcsolódó valamennyi érdekelt személyre történő odafigyelést.</p> <p>Az OHSAS illetve TAPA (Technology Asset Protection Association) elnevezésű tanúsítványok megszerzése folyamatban van.</p>
Üzleti stratégia részét képezik a fent említett példák? Igen/Nem? Hogyan?	<p>Igen.</p> <p>A dolgozókkal kapcsolatos szemlélet egésze, mint érdekelt személyek, a vállalati stratégia szerves részét képezi a minőségirányítási modell megvalósítása révén. Az üzleti stratégia a vállalati értékeken, jövőképen és küldetésen alapul, továbbá célja a profit növekedés előidézése szem előtt tartva az alábbi kulcsfolyamatokat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Személyzeti toborzás, foglalkoztatás és fejlesztés ▪ Az áruk időben és kiváló minőségben történő szállítása ▪ Rentábilis vevők felkutatása és megtartása ▪ Biztonságos és biztos munka környezet fenntartása ▪ Pontos számlázás és jövedelem nyomon követése ▪ Pénzügyi elszámolási kötelezettség és a belső ellenőrzés fenntartása ▪ Csúcs minőségű IT rendszer kiépítése ▪ Az üzleti és társadalmi kiválóság fenntartása
Tevékenységből fakadó üzleti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A munkavállalók megtartása és motiválása – Önkéntes munkavállalói

előnyök:	<p>forgalom, az alkalmazottak elégedettségi felmérésének az eredményei, a különféle külső versenyek eredményei, önértékelési visszajelzések</p> <ul style="list-style-type: none"> Jó hírnév – sajtóvisszhang, vevő és partner visszajelzések, vevők száma A szervezet fenntartható fejlődése – folytonos jó eredmények
A CSR gyakorlat által megcélzott Érdekelti réteg/ Haszonélvezői csoport:	<p>A fő haszonélvezők az alkalmazottak. De mivel az üzleti tevékenység felelős megközelítése kiválóan integrálódott a cég működésébe, így az egyéb haszonélvezők:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ügyfelek Környezetvédelem (a jól működő környezeti vezetés eredményeképpen) Helyi közösség (mint vállalati önkéntesség és jótékonyági tevékenységek, melyek számtalan társadalomra vonatkozó témát érintettek: például árva gyermekek)
Haszon a társadalom számára:	<ul style="list-style-type: none"> Ismeret alapú (szaktudás megosztás) vagy pénzügyi támogatása a társadalomnak. Csökkentett környezetszennyező hatás
Kinek, hogyan kommunikálja a vállalat tevékenységét:	<ul style="list-style-type: none"> A legfőbb sikerek, mint a később említésre kerülő cég által elnyert díjak a nemzeti újságokban és valamint a cég web-oldalán a "Hírek" menüpont alatt kerültek publikálásra Ugyanez a cégen belül is közlésre került A cég képviselői (7) részt vesznek a nemzeti minőségi díj odaítélésének folyamatában, mint szakértők 2001 óta A cég igazgatója Észt Minőségügyi Társulás testületének elnöke, továbbá a HR és Minőségbiztosítási vezető a PARE (Estonian Association for Personnel Development) testületének tagja, mely jó csatornát biztosít a cég pozitív gyakorlatainak kommunikálására
Elnyert Díjak / Elismerések/ Kitüntetések:	<ul style="list-style-type: none"> Európai Minőségi díj nyertese 2005-ben Munkavállaló barát céglista 2. helyezettje 2005-ben OHSAS 18001 és TAPA 2005 végén TNT IBU HR díj 2004-ben Munkavállaló barát céglista 3. helyezettje 2004-ben Európa és Észtország legjobb munkáltatója 2004-ben. (A Hewitt Társulás által készített "Legjobb munkáltató-Legjobb eredmény" felmérésen alapulva) TPG Masters 2003-ban TNT IBU Kiváló Díj 2003-ban Észt Minőségi díj győztese 2003-ban ISO 9002 minősítésről előre lépett ISO 9001:2000 minősítésre 2002-ben TNT IBU HR díj 2002-ben "Investors in People" tanúsítvány 2002-ben Részvétel az Észt Minőségi Díj kísérleti projektjében 2001-ben ISO 14001 2000-ben ISO 9002 1998-ban
Felelős vállalkozói tevékenységgel kapcsolatban tapasztalt nehézségek:	<p>Külső kommunikáció: A sikereket nem mindig könnyű kommunikálni mivel lehet más cégek, például nem nagyon fogékonyak az ezen típusú információkra - néhányan azt gondolhatják, hogy ezek a fajta erőfeszítések nem ésszerűek és/vagy indokoltak</p>
További információk elérhetősége:	-

3. Felelős Üzleti Gyakorlat – Leírás

A Felelős Vállalati Viselkedés tekintetében 4 fő területen emelkedik ki:

1. Eleget tesz a törvényeknek és a szabályozásoknak
2. Jó és felelős munkáltatóként tevékenykedik
3. Adományozás jótékony célokra és támogatási tevékenység
4. Óvni a környezetet

A siker kulcs tényezői a fejlődésben:

1. Rendszeres visszajelzés az ügyfelektől, alkalmazottaktól, üzleti partnerektől
2. Elfogulatlan irányítás
3. Az alkalmazottak továbbképzése és szerződtetése
4. A kommunikációs rendszer állandó tökéletesítése
5. Megbecsülési rendszer
6. Ön értékelés

Az alábbiakban részletesen tárgyaljuk az előbb említett témákat (6):

- 1. Rendszeres visszajelzés az ügyfelektől, alkalmazottaktól, üzleti partnerektől**
 - Ügyfelek- kapcsolattartás az ügyféllel, megelégedettség felmérése
 - Alkalmazottak – teljesítményértékelő interjúk, osztály értekezletek, megelégedettség felmérése
 - Üzleti partnerek – rendszeres találkozók, megelégedettség felmérése
 - Társadalom – törvények és szabályozások, visszajelzés a jótékonyági és támogatási projektekről
 - Versenytársak – az üzleti teljesítmény, árak, szolgáltatások választéka, média információk rendszeres figyelemmel kísérése
 - Tulajdonosok/érdekeltek – visszaigazolás a költségvetés révén
- 2. Elfogulatlan irányítás**
 - Mindenki által ismeretes jövőkép, küldetés és értékek
 - A célok tárgyilagos rangsora
 - Eredmények felülvizsgálata
 - Ügyfél Szolgálat és Működési Útmutató
 - Folyamatos ügyfél megelégedettség
 - Csoport munka az osztályok között a fejlesztés elősegítése céljából
 - Elismerés
 - A rendszer alkalmazkodása a változó igényekhez
- 3. Az alkalmazottak továbbképzése és szerződtetése**
 - Mindenki által ismeretes jövőkép, küldetés és értékek
 - A vezetés felügyelete
 - Egyértelmű munkaerő-toborzó politika
 - Fejlesztő és továbbképző programok

- Hatékony kommunikációs rendszer
- Rendszeres értekezletek
- Teljesítményértékelő interjúk
- Csoport munka
- Elismerési rendszer
- A személyzet közös szabadidős tevékenységei

4. A kommunikációs rendszer állandó tökéletesítése

- Nyitott kapuk politika
- Nyitott telefon politika
- Általános és osztály értekezletek
- Keresztfunkcionális együttműködési alapelvek megvalósítása
- Osztályok közötti fejlesztési csoportok
- Hirdető táblák
- E-mailek
- Teljesítményértékelő interjúk
- Nyilvános szerver és intranet
- Központi folyóirat

5. Megbecsülési rendszer

- Az év TNT dolgozója, Az év újonnan érkezett dolgozója, Az év futára, Az év kollégája kitüntetések
- Záró kampányok
- Prémium rendszer minden alkalmazott számára
- Jelentős eredmények elismerése az értekezleteken
- A mindennapi "vállveregetés"-ek

6. Ön értékelés

- 2002-ben indult az EFQM modellen alapuló önértékelési rendszerrel
- Az éves értékelési eredmények figyelembe vétele a következő időszak tervezésekor

4. Tréning Hasznosítása

A) További a témához tartozó információ, az esettanulmány Tréning Szituációkban történő hasznosítása tekintetében (Lényegi kritérium: Vizsgálandó felelős vállalkozói tevékenységek)

ÉSZREVÉTEL: A projektben résztvevő partnerek fontosnak tartják megjegyezni azon tényt, hogy a TNT Észtország Kft. egy multinacionális vállalat része, mely azt jelenti, hogy nem minden módszere hasonlítható össze egy KKV-val, mely helyi tőkéből keletkezett s így nincsenek olyan a globális üzleti hálózatból fakadó előnyei, mint a multinacionális cégeknek. Azonban a cég magas szintű pozitív gyakorlatainak köszönhetően, mely széles körben került megvalósításra, úgy döntöttünk, hogy a tréning anyag részeként közzé tesszük.

Az eset szintén alkalmazható az alábbi főbb területek pozitív példáinak illusztrálására is:

- Üzleti Etika
- Környezetvédelem (habár a környezeti intézkedések nem annyira kerültek kidolgozásra ebben az esettanulmányban, a cég mégis nagy hangsúlyt fektet rá, mint az egyik fontos CSR területükre)
- Társadalom (Közösség)

B) Pedagógiai Javaslatok az esettanulmány Tréning Szituációkban történő hasznosítása tekintetében (Lényegi kritérium: Vizsgálandó felelős vállalkozói tevékenységek)

Néhány javaslat, hogyan alkalmazzuk ezt az esetet tréning során.

MUNKAHELYI KÖRNYEZET

Kérjük, ossza két 3-6 fős csoportra a tréningen résztvevőket és a következő feladatokat adja számukra:

FELADAT 1

Kérjük, vegye figyelembe az alábbi CSR témák listáját a Munkahelyi Környezetre vonatkozóan.

Egyenrangúság és Különbözőség – tisztességesnek lenni, előítélet-mentesség és minden lehetőségre történő odafigyelés az alkalmazásnál és marketingnél

Égészség és Biztonság – olyan környezet kialakítása, mely minimalizálja a kockázatot és növeli alkalmazottak életminőségét és a szolgáltatást

Munka / Élet Egyensúly – megtalálni az egyensúlyt az üzleti szükségletek és a dolgozók lehetőségei között

Toborzás és Megtartás – vonzani és megtartani az alkalmazottakat azáltal, hogy egy nagyszerű munkahelyet biztosítunk

Tréning és Fejlesztés – gyarapítani azokat a készségeket, szakértelmet, melyre a cégnek és alkalmazottainak szüksége van

Részvétel – alkalmazottak bevonása a tervekbe és azok velük együtt való végrehajtása

Innováció – kreativitás maximális kihasználása az üzleti életben

Adjunk időt a csoportnak, hogy megvitassák az alábbiakat:

1. Mit jelentenek a fent említett témák valójában?
2. Írja le azon előnyöket/ hátrányokat a cég számára, melyek akkor jelentkezhetnek, ha a fent említett témákat alkalmazzák/nem alkalmazzák?
3. Mi lehetne egy-két olyan konkrét intézkedés, melyek nyomán a fenti témák mindegyike megvalósulhatna?
4. A fent említett témák közül melyek azok, amelyeket az esettanulmányban szereplő cég megvalósít (az adott információk alapján) és melyek jelenthetnének további lehetőséget a cég számára, ha azokat alkalmaznák?

FELADAT 2

Tegyük fel, hogy Ön egy 25 alkalmazottal foglalkoztató kisebb cég vezetője. Cégét nem olyan régen vásárolta meg a TNT Eesti. Ön továbbra is vezető pozícióban marad azzal a feltétellel, hogy támogatja a TNT Eesti pozitív gyakorlatának sikeres bevezetését a HR területen és a közösségi kapcsolatok terén.

Először is az Ön cége nem rendelkezik különösen erős háttérrel a HR vezetés terén nem is említve a CSR szempontokat. Most azonban esélye van, hogy TNT-től tanulva új intézkedéseket alkalmazzon.

Az Ön számára a felelős vezetés milyen tényezőket foglal magába ?

1. Határozzuk meg a felelős HR vezetés előnyeit!
2. Milyen konkrét lépéseket tenne annak érdekében, hogy bevezesse a TNT pozitív esettanulmányban szereplő gyakorlatait?
3. Melyek tekintetében lenne óvatosabb?
4. Mi az ami lehetőséget jelentene az Ön számára ebben a helyzetben?

Mindkét csoportnak adjunk elegendő időt, hogy átgondolják a válaszokat, és hogy azokat felírják egy flip-chartokra.

A résztvevők létszámától függően, eltérő módszerekkel összegezhetjük az eredményeket: kitesszük a flip chart-ot a falra, és mindenki körbesétálhat, mint a kiállításon és megnézheti. Ki lehet nevezni egy –egy felelőst, aki mellette áll és elmagyarázza az ötleteket. A végén felkérhetünk néhány jelentkezőt, hogy összegezze a benyomásait, a létszámtól és időtől függően. Kérhetünk részletesebb prezentációkat rendezett formában.

Végül a foglalkozás vezetője összegezze a kulcsfontosságú pontokat.