**Syntéza SUSMILE**

**Kapsle 3.4.3 – Analýza zdrojů**

V této kapitole jsme se zaměřili na odolnost vůči stresu, kterou vyžadují operátoři distribuce na poslední míli, a zejména doručovatelé, ať už pracují s kamionem nebo jiným druhem dopravy. I když jsou zdroje syntetické, všechny pomáhají odrážet, že se po celém světě městské prostředí vyvíjí a že pracovní podmínky mohou být pro tyto pracovníky obzvláště náročné. Lepší pochopení problematiky a možných opatření, která je třeba zavést, jim umožní nastoupit do podniku s lepším přístupem, sociální ochranou a odpovídajícím školením.

Všechny zdroje se vzájemně doplňují a učitelé si mohou vybrat jen některé z nich, aby své studenty co nejlépe nasměrovali ke konkrétním sdělením, která jsou v souladu s rozvojem jejich programu.

**Vývoj společnosti**

V městském prostředí nás žije více než kdykoli předtím a všechny trendy naznačují, že hustota zalidnění v blízkosti obydlených měst se bude zvyšovat ve srovnání s rozvojem venkova. Velká města se stala centry všech zařízení a služeb, které moderní život nabízí, a to je důvod, proč se neustále zvyšuje poptávka po logistických operátorech, pokud jde o distribuci na poslední míli.

Pro odborníky je obtížné vyhovět jak této poptávce, tak vyšším očekáváním na služby, zatímco na druhé straně koncoví zákazníci ve skutečnosti neznají nebo nechápou realitu těchto prací. To vytváří další stres pro provozovatele, kteří se již tak potýkají s vysokými nároky na podnikání a vysokou produktivitou. To je další důvod, proč by se manažeři v oblasti dopravy a logistiky měli starat o své zaměstnance a investovat do jejich pracovních podmínek a školení.

1. **Dovednosti v oblasti zákaznického servisu**

Jak již bylo zmíněno v samotném názvu tohoto článku, je zajímavé, že pracovníci dodávek jsou dnes považováni za "velvyslance" společnosti, a to dokonce více než většina vedoucích pracovníků. Zejména pro zákazníky dopravních a logistických operátorů, neboť image značky má přímý vliv na loajalitu zákazníků, dlouhodobé využívání jejich produktů atd.

V tomto jednoduchém seznamu pěti dovedností vynikají dvě, které se týkají základních společenských aspektů - zdvořilosti a osobní hygieny. Může se to zdát překvapivé, ale tyto prvky jsou základem obrazu, který si o druhých vytváříme, a zde jsou ještě důležitější, protože jde o "profesionální" obraz, ke kterému se budou vztahovat koncoví zákazníci.

Pokud jde o odolnost vůči stresu, vnímání a hodnocení každého pohybu nebo slova doručovatele ze strany zákazníka je pro většinu operátorů novým aspektem práce. Vědomí, že jsou hodnoceni, a pro mnohé i vědomí, že známka, kterou po návštěvě doručovatele obdrží, bude mít dopad na image společnosti, je stále častěji zaměstnavateli (zejména distributory, kteří zadávají své dopravní operace subdodavatelům) používáno jako kritérium výkonu. Díky tomu je možné identifikovat řidiče se správným přístupem nebo bez něj a udržet si jen ty nejlepší. Na druhou stranu systém hodnocení není zdaleka spravedlivý a může být spojen s čímkoli jiným než se samotným řidičem (doba dodání, vhodnost produktu, balení atd.).

1. **Organizační dovednosti**

Tento druhý zdroj informací ukazuje jiný seznam dovedností, který však také odráží pracovní prostředí citlivé na stres. Od řidičů dodávek se dnes očekává, že budou dobře komunikovat, budou motivovaní a pozoruhodně organizovaní s ohledem na časová omezení (zejména krátké termíny).

Před několika lety byl tento typ pozice samostatnější, závisel na vydaných pokynech a přinášel zkušenosti s řízením a obecně známé trasy. V dnešní době jsou trasy složitější, místa doručení jsou denně nebo téměř denně nová a řidičům doručovatelů je svěřena role přímé interakce s koncovým zákazníkem, přestože jsou považováni za konečný cíl obchodní strategie. Tato nová úroveň odpovědnosti znamená značný tlak na náklady, na kvalitu služeb zákazníkům atd.

1. **Dovednosti sebeovládání**

Řidiči rozvážkové služby jsou profesionálové. To znamená, že se musí chovat na jiné úrovni než běžní lidé, a to v tom smyslu, že jsou vyškoleni pro řešení jakýchkoli situací na silnici... nebo téměř. Potíž zůstává ve vztahu k jednotlivcům, protože ostatní účastníci silničního provozu, ať už chodci, cyklisté, nebo motoristé, nebudou mít stejný vztah k času, k užívání silnice a k ostatním.

Proto je důležité udržovat sebekontrolu za všech okolností, a to prostřednictvím tohoto typu poradenství a opakovaných školení nebo připomínek v rámci společnosti. Stejně důležitá bude v tomto smyslu i podpora a blízkost vedení, která bude řidiče doprovázet a potvrzovat jejich příslušnost k týmu, který je jednotný a má společný cíl. Může to začít nastavením správných ukazatelů výkonnosti, zachováním práva řidičů reagovat na nepříznivé oznámení o dodávce atd.

1. **Bezpečnost a stress**

Tento poslední dokumentární zdroj je velmi zajímavý svým širokým přístupem k práci a svým cílem vzdělávat budoucí pracovníky v oboru o bezpečnostních aspektech práce. Ačkoli se příklad a statistiky týkají pouze Spojených států, odráží dlouhý seznam věcí, které člověk skutečně potřebuje pochopit, aby se choval co nejlépe a měl k nim odpovídající přístup. Navíc není určena pouze zaměstnancům, ale také zaměstnavatelům, kterým může poskytnout náhled na to, co může být požadováno od liniového manažera z hlediska vybavení nebo prostředků pro práci v co nejlepších podmínkách.

Mezi výzvami, které představují faktory odolnosti vůči stresu, jsou například:

* - Násilí ve městech, od slovního po fyzické,
* - pracovní podmínky, od horka po zimu,
* - Nemocenská z důvodu úrazů nebo dlouhodobě nepřizpůsobivých poloh.

Je velmi zajímavé věnovat pozornost všem tipům a trikům uvedeným v tomto dokumentu, protože se mohou týkat jakékoli kultury, a to nejen pracovních podmínek řidičů. Je to příležitost uvědomit si tato omezení buď proto, abyste jim mohli lépe čelit, nebo abyste s nimi mohli doprovázet budoucí kolegy pro studenty, kteří se budou vyvíjet směrem k manažerským pozicím.

**Závěr**

Cílem tohoto článku je poskytnout podněty k zamyšlení nad úlohou řidičů dodávek v souvislosti s jejich postavením a uznáním v rámci společnosti. Přestože jsou pro společnost a obecně pro společnost nepostradatelní, protože veškeré zboží bude vždy někdo potřebovat, aby je fyzicky přemístil, je stále třeba udělat mnoho pro jejich ochranu a poskytnout jim co nejlepší pracovní prostředí. Ačkoli společnosti nemohou řešit všechny aspekty, mnoho stresů vzniká v samotné organizaci, a to z důvodu nedostatku informací nebo nedostatků v oblasti řízení. Závěrem to může naznačovat, že je třeba proškolit nejen řidiče dodávek, ale celý řetězec velení, který se musí vyvíjet spolu s trendy a inovacemi v městské logistice.

Člověk si vzpomene na status nezávislých řidičů rozvážkových vozů napojených na digitální platformy a na dvoukolkách. Všichni tito městští doručovatelé nemají stejné školení, stejnou podporu ani stejnou sociální ochranu. To vytváří rizika pro jednotlivce a nebezpečí pro společnost v podobě vyšší nehodovosti, sociální nejistoty, nedostatečného uznání atd.

**Druhá část – Otázky**

**Úroveň EQF 4**

1. **S2** Jaká je klíčová dovednost doporučovaná při jednání s obtížnými partnery?
2. **S3** Proč musí být řidiči dodávek odhodlaní a motivovaní?

**Úroveň EQF 5-6**

1. **S2-S3** Proč si myslíte, že profesionální a včasná komunikace je v dnešní době pro řidiče dodávek nezbytnou dovedností?
2. **S3** Proč se domníváte, že organizační schopnosti mají tendenci reagovat na lepší zvládání stresu?
3. **S4** Jaká hlavní doporučení lze z dokumentu vyčíst, aby bylo možné čelit různým uvedeným rizikům?