

Како да се преточи компаниската култура во конкретни и мерливи перформанси кај вработените. Јадрот на проблемот е токму каде што системот или вашата компанија се среќава со човечкиот фактор.

Целта не е да се „контролираат“ вработените, туку да се создаде средина каде што тие се **мотивирани и оспособени** да работат на највисоко ниво. Оптимизацијата на перформансите се темели на три столба:

- **Јасност,**

- **Компетентност и**

- **Посветеност.**

Како да се Управува и Оптимизира Перформансот на Вработените

1. ЈАСНОСТ (Clarity): Дефинирање на Очекувањата

Вработените не можат да ја погодат целта ако не ја гледаат јасно. Менаџментот мора да обезбеди кристално јасни очекувања.

- **Стратегија: Дефинирање на улога-специфични КРІ (Клучни индикатори за перформанси).**
 - **Практично:** Наместо општи цели, дефинирајте 2-3 мерливи цели за секоја улога, директно поврзани со безбедноста на храната.
 - **За оператор на линија:**
 1. 0 вкрстени контаминации на смена.
 2. 100% точно пополнување на записот за Критичната контролна точка (на пр. температура).
 3. < 2% отпад поради грешка во ракување.
 - **За вработен во хигиена:**
 1. 95% успешни резултати од микробиолошки брисеви по чистење.
 2. 0 забелешки за хигиената при дневна визуелна проверка.
 - **Зошто функционира:** Вработените точно знаат што се смета за „добра работа“ и можат сами да го мерат својот успех.
 - **Стратегија: Визуелни стандарди.**
 - **Практично:** Наместо да пишувате процедура од 5 страници за „правилно исчистена машина“, направете постер со две слики една до друга:
 - **ЛЕВО:** Слика од машината со означени критични точки кои не се прифатливо исчистени (со црвени стрелки).
 - **ДЕСНО:** Слика од совршено исчистена машина (со зелени ознаки).

- **Зошто функционира:** Една слика вреди илјада зборови. Ја елиминира субјективноста и јазичните бариери.

2. КОМПЕТЕНТНОСТ (Competence): Градење на Вештини и Обезбедување Услови

Откако знаат *што* треба да прават, мора да бидат сигурни дека знаат *како* да го направат тоа и да ги имаат вистинските алатки.

- **Стратегија: Обука преку пракса, не само теорија.**
- **Практично:** Имплементирајте го принципот „**Види, Направи, Подучи**“.
- 1. **Види:** Новиот вработен прво набљудува искусен колега (ментор) како ја извршува задачата.
- 2. **Направи:** Потоа, новиот вработен ја извршува истата задача под надзор на менторот, кој го коригира.
- 3. **Подучи:** На крај, новиот вработен мора со свои зборови да му ја објасни процедурата на менторот. Ова е најдобриот тест за вистинско разбирање.
- **Зошто функционира:** Создава мускулна меморија и длабоко разбирање, наместо површно помнење.
- **Стратегија: Менаџментот ги отстранува бариерите.**
- **Практично:** Менаџерите треба активно да поставуваат прашања: „**Што ти ја отежнува работата? Што те спречува да ги следиш правилата 100% од времето?**“. Одговорите може да бидат изненадувачки: „Диспензерот за сапун е секогаш празен“, „Таблетот за внесување податоци е премногу бавен“, „Заштитните ракавици лесно се кинат“. **Работата на менаџментот е да ги реши овие проблеми.**
- **Зошто функционира:** Кога вработените гледаат дека менаџментот се труди да им ја олесни работата, тие се повеќе мотивирани да го дадат својот максимум. Се отстранува изговорот „не можев“.

3. ПОСВЕТЕНОСТ (Commitment): Мотивирање и Зајакнување на Однесувањето

Ова е делот каде што вработените почнуваат да го прават правилното нешто затоа што *сакаат*, а не само затоа што *мораат*.

- **Стратегија: Моќта на инстант и специфична пофалба.**
- **Практично:** Наместо генеричка пофалба на крајот од месецот, дадете ја веднаш штом ќе видите добро однесување. „Марко, само што забележав дека го запре колегата кој тргна да влезе без капа. Ти благодарам, токму таа грижа за детали ни треба за да бидеме безбедни. Одлична работа!“
- **Зошто функционира:** Позитивното засилување на конкретно однесување ја зголемува веројатноста тоа однесување да се повтори. Создава позитивна атмосфера.
- **Стратегија: Гамификација (Gamification) и тимски натпревари.**
- **Практично:** Претворете ги перформансите во игра.
- Направете табела каде што смените се натпреваруваат која ќе има најдобри резултати на месечно ниво (на пр. најмалку грешки, најдобри хигиенски резултати).

- Победничката смена добива некоја симболична награда: пица за целиот тим, еден час порано да си одат во петок, или едноставно „шампионски“ пехар кој стои во нивниот оддел до следниот месец.
 - **Зошто функционира:** Го користи природниот натпреварувачки дух за да ја подигне вклученоста и тимската одговорност.
 - **Стратегија: Фер и предвидливи последици.**
 - **Практично:** Сите мора да знаат дека правилата важат подеднакво за сите. Мора да постои јасен, скалест дисциплински систем за прекршување на правилата за безбедност на храна.
 - **Прв прекршок:** Неформален разговор и дополнителна обука.
 - **Втор прекршок:** Писмена опомена.
 - **Трет прекршок:** Формална дисциплинска постапка.
 - **Зошто функционира:** Предвидливоста и конзистентноста создаваат чувство на праведност. Вработените знаат дека ако некој ги крши правилата, тоа нема да биде толерирано, што ја штити работата на сите останати кои се трудат.
-

Заклучок: Управувањето и оптимизацијата на перформансите не е еднократна акција, туку континуиран циклус на поставување **јасни** цели, обезбедување **компетентност** преку обука и алатки, и градење **посветеност** преку мотивација и конзистентност.

Кој од овие три елементи (**Јасност, Компетентност или Посветеност**) сметате дека е најслабата алка во моментот и каде би сакале прво да започнете?