

Συνεργασία μεταξύ της διεύθυνσης και του προσωπικού του ξενοδοχείου με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας



Λιγότεροι από
100 εργαζόμενοι

Hotel Colón, S.A., Ισπανία ⁽¹⁾

www.colonhotelbarcelona.com

Το πρόβλημα

Το ξενοδοχείο Colón είναι μια μικρή επιχείρηση η οποία απασχολεί 78 υπάλληλους. Στο παρελθόν, η δυνατότητα των υπαλλήλων να συμμετάσχουν στον ημερήσιο προγραμματισμό των καθηκόντων τους ήταν περιορισμένη. Όμως η διεύθυνση του ξενοδοχείου συνειδητοποίησε ότι μια διαφορετική προσέγγιση σε αυτό το ζήτημα, θα μπορούσε να βελτιώσει τη δέσμευση και την συμμετοχή των εργαζομένων, καθώς και να αυξήσει το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία τους.

Η λύση

Συστάθηκε ομάδα εργασίας με μέλη διοικητικά στελέχη αλλά και εκπροσώπους των εργαζομένων, η οποία εφάρμοσε διαδικασία για την πρόληψη των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Ένα από τα βασικά αποτελέσματα της διαδικασίας εκτίμησης κινδύνου ήταν η απόφαση προσαρμογής και αναδιοργάνωσης των μεθόδων εργασίας του ξενοδοχείου.

Σε πρώτο στάδιο πραγματοποιήθηκαν συσκέψεις σε επίπεδο τμημάτων. Σκοπός αυτών των συναντήσεων ήταν η ενημέρωση, η συζήτηση και η λήψη αποφάσεων σχετικά με την ημερήσια λειτουργία της επιχείρησης και πιθανές βελτιώσεις. Οι συσκέψεις πραγματοποιούνται κάθε δύο εβδομάδες εντός του εργασιμού ωραρίου. Κατά τη διάρκειά τους, τα στελέχη της διοίκησης και οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να συζητήσουν τα προβλήματα που προκύπτουν και να βρουν από κοινού λύσεις.

Πριν από τις συσκέψεις, οι εργαζόμενοι μπορούν να θέσουν θέματα προς συζήτηση χρησιμοποιώντας την ειδική θυρίδα για την ανώνυμη υποβολή προτάσεων. Τα θέματα αυτά πρέπει να τίθενται προς συζήτηση κατά τη σύσκεψη και η συζήτηση πρέπει να καταλήγει στην υποβολή πρότασης για τη διευθέτηση του εκάστοτε ζητήματος. Στη συνέχεια, η διοίκηση του ξενοδοχείου καλείται να απαντήσει προφορικά και γραπτώς σε κάθε πρόταση που τίθεται υπόψη της. Η ομάδα εργασίας οφείλει να ενημερώνει τους εργαζόμενους σχετικά με τις προτάσεις που εγκρίνονται αλλά και σχετικά με αυτές που απορρίπτονται.

Μέχρι στιγμής έχουν προταθεί και υλοποιηθεί με επιτυχία διάφορες προτάσεις. Οι αλλαγές ήταν εύκολο να εφαρμοστούν, συνέβαλαν δε σημαντικά στην απλοποίηση και στην αποτελεσματικότερη

διεκπεραίωση των εργασιακών διαδικασιών, καθώς και στην πιο ισομερή κατανομή καθηκόντων. Για παράδειγμα, μια από τις προτάσεις που υποβλήθηκαν αφορούσε την καλύτερη κατανομή καθηκόντων όσον αφορά το στρώσιμο των τραπεζιών πριν από το μεσημεριανό γεύμα και το δείπνο. Η πρόταση ήταν να ανατεθεί εκ περιτροπής η εργασία αυτή στις διάφορες βάρδιες. Άλλο παράδειγμα μέτρων που εφαρμόστηκαν με επιτυχία ήταν μια αλλαγή στον τρόπο λήψης των παραγγελιών κατά το μεσημεριανό γεύμα και μια βελτίωση στον τεχνικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για αυτόν τον σκοπό.



Επίσης, κάθε δύο μήνες, η ομάδα εργασίας αξιολογεί τις συσκέψεις και τον τρόπο υλοποίησης των αλλαγών που προτείνονται από το προσωπικό και εισηγείται αλλαγές που κρίνει απαραίτητες. Η διαδικασία αυτή έχει εφαρμοστεί σε διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, όπως το εστιατόριο, η λιντοθήκη, η υπηρεσία καθαρισμού, η υποδοχή και η κουζίνα. Η διαδικασία αναμένεται να επανεξεταστεί το 2015.

⁽¹⁾ Το έργο εκπονήθηκε σε συνεργασία με τη συνδικαλιστική οργάνωση CCOO, το τεχνικό γραφείο Hígia και το ινστιτούτο εργασίας, περιβάλλοντος και υγείας (ISTAS) της συνδικαλιστικής οργάνωσης, έπειτα από την αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων με βάση τη μεθοδολογία 21 CoPsoQ του ISTAS (PsQCat, έκδοση στην καταλανική γλώσσα).



Τα αποτελέσματα

- Από τις 51 προτάσεις που έχουν υποβληθεί, οι 26 έχουν ήδη υλοποιηθεί, 13 βρίσκονται στο στάδιο υλοποίησης και 12 έχουν αναβληθεί.
- Οι παρεμβάσεις αυτές έχουν επηρεάσει βασικούς τομείς της δραστηριότητας της επιχείρησης, ορισμένες δε είχαν ως αποτέλεσμα τον επαναπροσανατολισμό των επιχειρησιακών της στρατηγικών.
- Τόσο ο διευθυντής ανθρώπινων πόρων όσο και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων επέδειξαν θετική στάση απέναντι στις αλλαγές.
- Εκτός από τις βελτιώσεις στην οργάνωση της εργασίας, οι αλλαγές συνέβαλαν και στην ευεξία των εργαζομένων.

Οι εργαζόμενοι προτείνουν τα θέματα που θα συζητηθούν στις συσκέψεις. Η συζήτηση πρέπει να καταλήγει στην υποβολή πρότασης για τη διευθέτηση του εκάστοτε ζητήματος.