



MODELIRANJE ZAPOSLENIKA PREMA VLASTITIM POTREBAMA



Budite gost svog lokala

Znate li što točno želite da vaš konobar radi i kako? Napišite to! S čime ste kao vlasnik ili voditelj zadovoljni, što želite dobiti i kako, kad sjednete za stol u svom lokalu? Uživite se u ulogu svoga gosta. *Budite svoj gost!* Čini vam se smiješno? Nepotrebno? *Just do it!*

Kako ćete to učiniti, a da bude jednostavno i upravo ono što trebate? Pratite sljedeće korake:

1. Svakako to učinite za svoj lokal (za sebe).
2. Budite objektivni i ne tražite izgovore!
3. Djelujte odmah – poduzmite korake!
4. Napravite plan za prioritete.
5. Odredite rokove.

Dakako, sve to kombinirajte sa svojim mogućnostima te obećajte sebi da ćete učiniti sve, dati svoj maksimum, jer jedino tako možete ubirati i izvrsne rezultate.

Poznato je da mnogo lakše uočavamo potrebe drugih, pa čak i nedovoljnosti i pogreške. Isto tako, mnogo lakše dajemo svoje vrijeme prijatelju ili kolegi te vrlo brzo znamo što bi on trebao poduzeti, no kad smo sami u pitanju, imamo brojne izgovore.

Nakon što obavite taj dio, sve će vam biti jasnije i bliže, imat ćete početnu sliku djelatnika kakvog želite i postaviti ćete standard rada u svom lokalu koji je važno *skrojiti* i definirati baš za vaš posao.

Postavite uvjete i donesite nove odluke o određenim promjenama, učinite nešto što odavno želite. Nakon što definirate potrebe za svoj lokal i zadatke koje ćete ispuniti, potrebno je modelirati i zaposlenika kakvog želite, stoga nudimo sljedeće važne korake:



5 velikih koraka za stvaranje djelatnika:

1. Jednakim žarom i tempom kojim educirate osoblje (*staff*) za stručni dio posla (točnije kave, vina, izrada raznih napitaka i njihova priprema, posluživanje itd.), važno je omogućiti djelatnicima da savladaju i ostale vještine koje osiguravaju održavanje razine, standarda i imagea vašeg lokala: komunikacijske vještine, osobito lijepo ponašanje te pronaći točku motivacije, samomotivacije i potaknuti stvaranje integriteta svakog zaposlenika koji će osigurati i zdrav poslovni odnos i dobru dugoročnu suradnju.
2. Definirati sposobnosti, vještine i sve prednosti djelatnika: u čemu je odlična/odličan, što rado čini, što mu ide lako? Može li savladati ono što vi trebate i želite? Kojim tempom? Ima li volju, želju i viziju?
3. Osvijestiti da je stvaranje djelatnika proces te da svaki poslodavac mnogo daje i važno je da od djelatnika i prima, najviše kroz kvalitetno izvršavanje posla. Nakon konkretnih edukacija, nastaviti s procesom razvoja, poticanja, pomoći jer svi su različiti i trebaju različite razine vještina, podrške i kontrole. Važno je odrediti termine i teme razvoja (evaluaciju).
4. Napraviti pravilnik i mogućnosti napretka, sa svakim djelatnikom definirati njegov/ njezin put i postaviti SMART ciljeve. Vašim su zaposlenicima nužna jasna pravila i opis posla te ciljevi koje trebaju dostići. Izuzetno je korisno kad imaju i jasno postavljene točke svog mogućeg razvoja i napretka, uz određene nagrade.
5. Otvoreni razgovor i evaluacija rada i napretka, ključ je održavanja standarda rada i put prema poboljšanju točaka koje je važno korigirati. Kvartalne analize i korekcije su dobrodošle.

Ako se ozbiljno pristupi segmentu razvoja zaposlenika u hrvatskom ugostiteljstvu, vi ćete postati *poželjan* poslodavac koji osigurava osobni i poslovni razvoj zaposlenika. To je budućnost razvoja zaposlenika, općenito.

Upravo to i jest osnovna *rupa* u koju upadaju brojni zaposlenici: rupa u osobnom razvoju i osvještavanju svojih potreba i vrijednosti za napredak u poslu, kao i prepoznavanju vrijednosti poslodavca i radnog mjesta te osvještavanju procesa razvoja vlastitog radnog mjesta u određenom lokalu i samog lokala.

To je jedina formula uspjeha! Nitko ne kaže da je lako, ali je zasigurno vrijedno truda. Integra znanja uz svoje sadržaje, koji su toliko potrebni struci, želi aktivno sudjelovati u razvoju vašeg poslovanja u segmentu izvrsno pružene usluge kroz izvrsne zaposlenike.

To je budućnost!

Nudimo odlične uvjete, a ne možemo naći zaposlenike

Često od ugostitelja čujemo sljedeću konstataciju i pitanje: *Nudimo odlične uvjete, a teško je naći zaposlenike, zašto?*

Nekoliko je razloga tomu:

- Djeca koja se upisuju u ugostiteljsku školu, zapravo to ne žele, nego moraju (zbog loših ocjena ili zato što jednostavno ne znaju što bi drugo);
- Za vrijeme školovanja ne potiče se motivacija za tim posebnim zanimanjem;
- Ne uči se o psihologiji gosta ni o njegovim potrebama;
- Ne cijeni se zanimanje kao takvo jer je uvriježeno mišljenje da svi koji nemaju što raditi, rade kao konobari;
- Česta je i ovakva *motivacija* koju roditelji nude djeci: *Ako ne budeš učio, jedino ti preostaje da budeš konobar. (Svatko može nositi poslužavnik.);*
- Nedostaje i ponašanje koje je dio opće kulture i svijesti o vrijednosti posla koji rade;
- Uslužnost je vrlo ograničena stavom i razumijevanjem.

U osnovi problema jest premalo samopouzdanja kod mladih ljudi koji završavaju strukovnu školu i koji nemaju sliku svog budućeg zanimanja kao ni svoje budućnosti, nego su se jednostavno zatekli u nekoj *situaciji iz nužde*.



Ugostiteljsko zanimanje poslužitelja – konobara (dakle, onih koji su u izravnom kontaktu s gostom radi kojeg sve skupa i postoji) sasvim je podcijenjeno kad je riječ o dodatnim vještinama, edukaciji, pristojnom ponašanju, komunikaciji, razumijevanju i opće priznatim ljudskim vrijednostima koje su potrebne da bi se netko mogao izgrađivati i napredovati.

S jedne strane, tu su brojni nezaposleni koji će se ipak zaposliti, *barem i kao konobari*, a s druge su strane ugostitelji koji trebaju zaposlenike, no nisu zadovoljni ni s brojem potencijalnih, kao ni s onima koje su već zaposlili.



To je vrlo indikativno!

Evo što smo čuli od vlasnika lokala u Zagrebu: *Zaposlim onoga tko je zdrav i treba plaću jer nemam koga!*

S ljudske strane – potpuno razumljivo, no samo na razini prijateljskog jadanja o problemima na poslu.

Ali gledano s poslovne strane i profesionalno, to je apsolutno nedopustivo! Dragi ugostitelji, vrijeme je da i vi nešto učinite, da ne čekate revoluciju u školstvu! I druga zanimanja imaju velike probleme i poslodavci se zaista već godinama bore da odgoje generacije mladih i usade im ljubav, motivaciju i strast prema određenom poslu.

Veliko je umijeće učiniti da čovjek bude sretan jer radi upravo ono što radi i da bude ponosan na sebe. Kad to postignete, onda imate izvrsnog i lojalnog djelatnika.

Iskreni govoreći, svi smo u životu imali šefove od kojih smo učili (i dobro i loše), zar ne? Zato je važno dati zaposleniku ono što njemu treba, a ne ono što mi kao vlasnici smatramo *super uvjetima* i uvažavati ga kao osobu.

Integra ima programe edukacije, individualna savjetovanja s vlasnicima lokala, sa zaposlenicima, posebne radionice na kojima modeliramo ugostiteljski kadar s osobnim vrijednostima i činimo da vaši zaposlenici vole svoj posao i poštuju vas. ■