

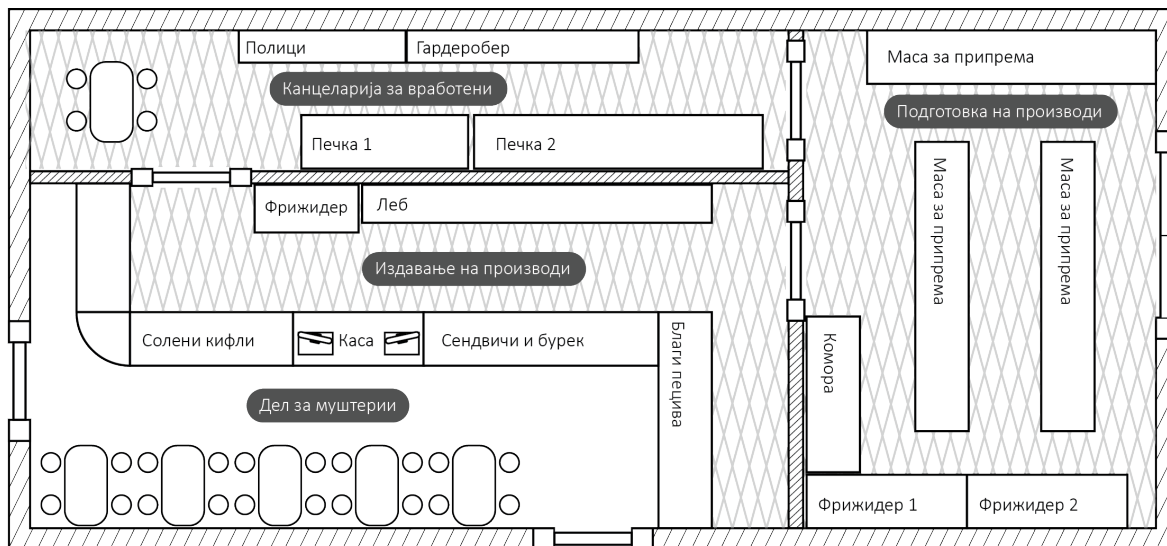
Менаџментот во праксата

Пекара Силбо – Аеродром

Познатата скопска пекара Силбо, отвори нов продажен објект во населбата Аеродром. Модерниот изглед и многуте вкусни производи се само еден дел по кој Силбо стана толку познат бренд меѓу пекарите во Скопје.

На самиот влез во Силбо може веднаш да се забележат специјалните рафтови полни со вкусни кифли, тазе сендвичи, разни печива, а оној кој е дојден по нешто благо, може да се наслади на некој чоколаден кроасан или овошна пита. Низ, понекогаш, отворените врати зад рафтовите можат да се забележат вредните мајстори како ги подготвуваат тестата кои ќе пораснат во вкусни производи за гладните скопјани. На средината на пекарата се наоѓаат двете касиерки кои ја вршат наплатата и ги издаваат порачаните производи. Постојат две врати низ кои муштериите на Силбо можат да влезат, а своите производи можат да ги дегустираат во самиот простор предвиден за тоа, каде се поставени пет високи столови и маси на кои можат да седнат до 24 луѓе во исто време.

Секако, во делот зад рафтовите е забранет влезот за неовластени лица, што лесно се забележува по тоа што рафтовите со производите се поставени на таков начин што физички спречува било какво движење кон забранетите делови. Влезот во тие делови се случува од другата страна на самиот објект, каде само вработените и некои од добавувачите имаат дозвола за пристап. Добавувачите на брашно и други материјали имаат пристап преку специјална широка врата која овозможува внесување на сите состојки потребни за вкусната магија на Силбо. Но, сепак, дури и на добавувачите им е забранет пристапот во делот каде се подготвуваат производите.



Слика 1 – Приближен изглед и разместеност на елементи во пекара Силбо, Аеродром.

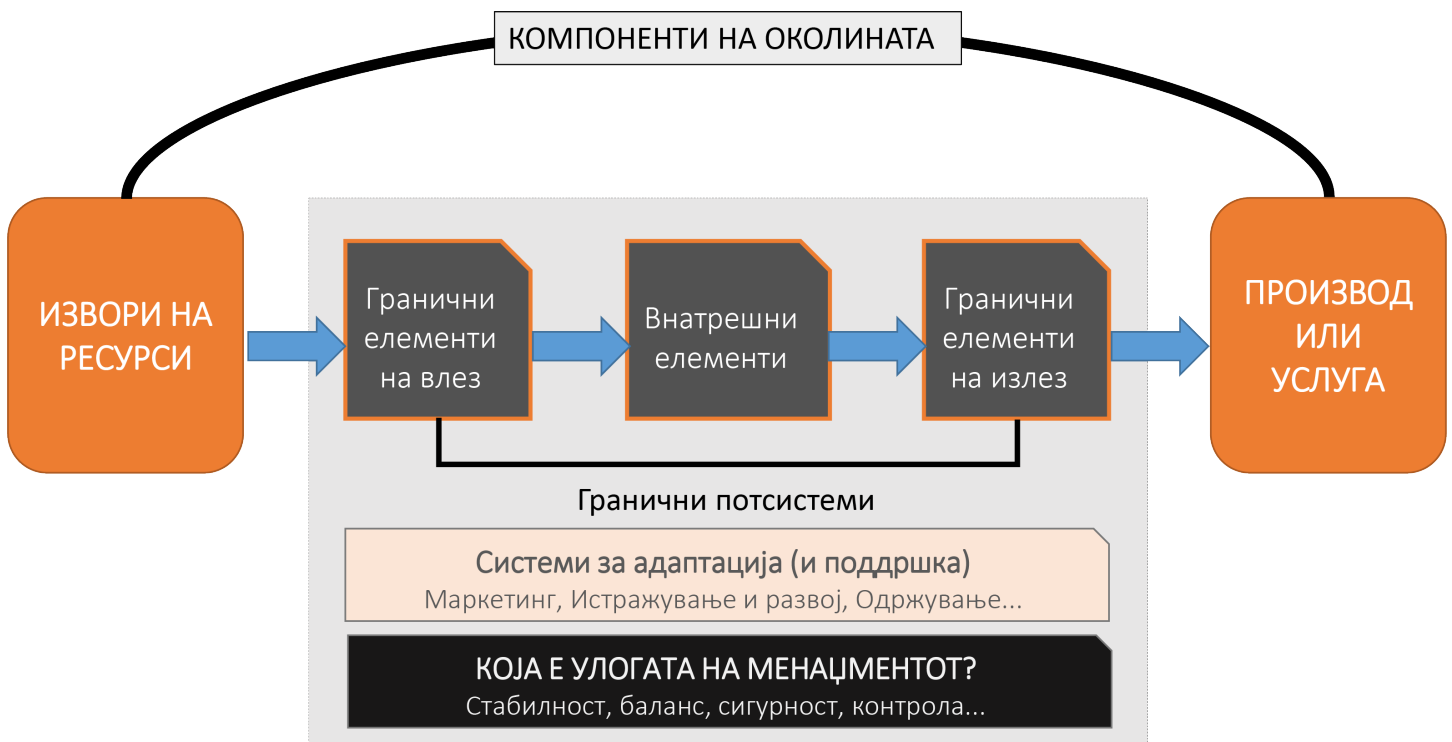
Прашања за дискусија:

1. Дали можете да препознаете каде смеат, а каде не смеат да се движат муштериите?
2. Што е тоа што им го ограничува движењето?
3. Што мислите, која е причината за тоа?
4. Чија работа е да го предвиди ваквиот распоред и да ги организира елементите внатре?

Менаџментот во праксата / Структура на организацијата

Гранични пот системи

Граничните потсистеми ја поврзуваат организацијата со надворешната околина. Организационските влезови се одговорни за внесување на материјалните и нематеријалните ресурси во организацијата. Вообичаено овие операции на влез вклучуваат во себе процеси поврзани со набавки, екипирање со човечки ресурси, истражување на пазари, привлекување на инвеститори и слично. Излезните потсистеми пак се одговорни за операциите на излез, каде составен дел се процесите поврзани со продажба на услуги или производи. Меѓу другите, овде се вбројуваат и процесите за рекламирање и односи со јавност. Производствениот потсистем е одговорен за трансформација на организационските влезови во излези, односно за подготовка на стоките за продажба.



Задачи за работа:

1. Во групата договорете се каков вид на организација ќе анализирате. Може да биде маалска продавничка, бутик во трговски центар или пак автомеханичарски сервис. Ваш избор.
2. Скицирајте го изгледот на организацијата и распоредот на внатрешните елементи.
3. На скицата, наведете ги граничните потсистеми на влез и на излез.
4. Исто така, на скицата, наведете ги и производствените или услужните потсистеми.
5. Наведете каде е дозволено движење на муштерии, а каде само на овластени лица.
6. Презентирајте ги анализите.



Оперативниот менаџмент во праксата

Приказна а на ИКЕА

Широм светот, ИКЕА е најпозната по својот успех во продажбата на мебел за домот. Со преку 276 продавници во 36 земји, ИКЕА има развиено свој уникатен начин за продажба на мебел. Распоредот и уредувањето на самите продавници ги тера потрошувачите да поминат некогаш повеќе од два часа разгледувајќи, далеку подолго од времето поминато во конкурентските продавници. Уште од самиот почеток, Ингвар Кампрад (Ingvar Kamprad) ја поставува и го одржува концептот на бизнис моделот таков каков што е. При основањето на ИКЕА, Ингвар изградил салон за мебел во стокхолмските предградија каде што земјата била прилично евтина, а мебелот бил нареден во салонот слично како што би бил поставен во домашно окружување. Ова резултирало во брз пораст на продажба, што овозможило наскоро ИКЕА да почне да побарува специјално дизајнирани ексклузивни производи од локалните производители на мебел.

Но, кога ќе ги погледнеме иновациите во делот на самата изведба на оперции, тогаш може да забележиме дека токму таму се драстично намалени трошоците за продажба. Таквите иновации ги вклучувала идеите како добро познатиот модерен концепт на ИКЕА, истовремено да биде салон и магацин, каде производите се умешно спакувани во рамни кутии за лесен транспорт. Концептот на салон-магацин всушност ги скратил трошоците во самата продажба, каде што потрошувачот е тој кој директно од магацинот ги презема производите и преку наплатните пунктови ги носи до своето возило, што значително ги намалува трошоците за продажба, а преку продажбата на мебелот преку уредно спакувани составни делови во кутија, се намалиле трошоците за достава и монтажа. Овие два принципи се сеуште видливи во сите модерни продавници на ИКЕА.

Самите продавници се дизајнирани на тој начин да овозможуваат лесно движење на потрошувачите, од самиот паркинг, низ продавницата, па се до делот за посебни нарачки и наплата. На влезот на секоја продавница, поставени на огромни огласни табли се нудат важни и корисни информации или совети за потрошувачите. За мали деца, има посебен дел на продавницата која служи како игротека каде родителите можат да ги остават под посебен надзор своите деца, додека тие го бараат вистинското парче мебел за домот. Низ аудио системите за разглас се повикуваат родителите доколку се појави некаков проблем со нивното дете.

Со тоа што нема агенти за директна продажба, ИКЕА им дозволува на потрошувачите да се одлучат „по сопствено темпо“, но, секако, доколку им е потребна некаква информација, тогаш тие можат да се обратат на некој од многуте стратешки поставени информациски точки, кои секогаш се соодветно обележани. Секое парче мебел е означено со соодветен тикет, на кој е прикажан сервиски број кој ја покажува неговата локација во магацинот. Секако, покрај оние производи кои мора да се подигнат од магацинот, има и такви, помали по својата големина, кои можат да се подигнат директно од соодветниот дел за помали работи, некаде пред крајот на продавницата. Потоа потрошувачите поминуваат низ магацинот, каде ги подигаат саканите производи (за поголеми производи добиваат соодветна асистенција од вработените во ИКЕА), за потоа да извршат наплата на една од касите на крајот. По наплатата, потрошувачите можат да искористат некоја од подвижните траки, кои се поставени на тој начин, да лесно се пренесат дури и најтешките производи до соодветно обележаниот дел од надворешниот паркинг. На овој дел, потрошувачите лесно можат да ги натоварат производите во своите возила.

Во заднината на оваа импозантна слика, ИКЕА вбројува преку 1300 директни добавувачи, околу 10.000 под-добавувачи, сектори за продажба на големо и транспорт како и 26 дистрибутивни центри. Ваквата мрежа на добавувачи е од витална важност за ИКЕА. Преку набавката на необработени материјали, до производите на ИКЕА во домовите на потрошувачите, ИКЕА се потпира на блиски партнерства со своите добавувачи со цел да се обезбеди висока и одржлива тековна ефикасност, но и развој на нови производи. Главната контрола на ИКЕА врз синџирот на набавки и развојни активности се наоѓаат во Шведска.



Сепак, ваквиот успех си носи свои уникатни проблеми. Низ времето, одредена група на потрошувачи станале особено незадоволни од гужвите и долгите редови за чекање. Како одговор на овие проблеми, ИКЕА лансирала бројни промени во своето оперативно работење, што имале за цел да ги намалат или елиминираат тесните грла. Помеѓу другите, решенијата на ИКЕА вбројуваа:

- Јасно означени скратени патеки на движење низ продавницата, наменети за оние потрошувачи кои се дојдени само за една област од продавницата.
- Експресни каси за наплата за оние потрошувачи кои имаат помалку производи или пак ги носат во некоја од брендираните торби за купување
- Повеќе вработени за асистенција на клучни точки за помош при купувањето
- Редизајн на паркинзите со цел да се направат полесни за навигација
- Да се тргне забраната за изнесување на количките за пазарење надвор на паркингот (оригинално имплементирано решение за да се спречи оштетување на возилата на потрошувачите)
- Нов магацински систем со цел да спречи недостиг на залихи на популарни производи во текот на денот
- Повеќе игротеки и специјално наменети простори за деца

Оперативниот менаџмент е витален дел од успехот на ИКЕА

Примерот на Икеа покажува колку е важен оперативниот менаџмент за успехот на секој вид на организација. Секако, ИКЕА има високо разбирање за својот пазар на кој настапува и потрошувачите пред кои се рекламира. Но, еднакво важно е и знаењето дека начинот на кој се управува и менаџира широката мрежа на операции кои ги дизајнираат, произведуваат и доставуваат производите и услугите до потрошувачите мора да одговараат на потребите на пазарот. Ниту една организација нема да опстои долгорочно ако не успева ефективно да ги послужи своите потрошувачи. Токму тоа е суштината и сржта на оперативниот менаџмент – дизајнирање, произведување и доставување на производи и услуги кои се барани на пазарот. Колку за илустрација, еве само дел од обврските на оперативните менаџери на ИКЕА:

- Уредување на изгледот и редоследот во продавницата на начин кој обезбедува непречено и глатко минување на потрошувачите (*дизајн на процеси*)
- Дизајнирање на стилизирани производи кои можат да бидат спакувани во рамни геометриски форми (*дизајн на производи*)
- Осигурување дека секој вработен придонесува кон успехот на компанијата (*дизајн на работно место*)
- Лоцирање на продавници со соодветна големина на најнефективното можно место (*дизајн на продажна мрежа*)
- Управување со доставата на производи до продавниците (*дизајн на верига на снабдување*)
- Справување со тековните флуктуации на побарувачката (*управување со капацитети*)
- Спречување на недостиг на залихи (*управување со залихи*)
- Надзор и подобрување на квалитетот на услугата кон потрошувачите (*менаџмент со квалитет*)
- Континуирано истражување и подобрување на операциите и нивната примена (*развој на операции*)

Наведените активности се само мал дел од вкупниот напор на оперативните менаџери на ИКЕА. Тие можат да ни дадат индикација за како оперативниот менаџмент придонесува кон организацискиот развој и успех. Истовремено, покажуваат и што би се случило кога оперативните менаџери не би биле ефективни при нивната изведба на операциите. Сепак, иако значајноста на секоја од операциите ќе варира кај различните организации, оперативните менаџери секаде ќе носат одлуки од истиот тип.

Оперативниот менаџмент во праксата

Мушт еријат а не е секогаш човек

Првите машини за молзење биле произведени уште пред 100 години, на особено задоволство на тогашните сточари. Но, до скоро, машините не беа способни да го вршат процесот автоматизирано и автономно. Секогаш беше потребна човечката рака за движење на процесот, поставување на машината и раководење со активностите. Но, со развојот на технологијата, еден холандски конзорциум, дизајнираше и произведе нов тип на машина за молзење чијашто главна одлика беше – **целосна автоматизираност на процесот**. Главната цел на производството на оваа машина е да се изостави утринскиот ритуал на сточарите, каде што се бара од нив многу рано будење и молзење на кравите. Секоја машина е способна да измолзе во текот на еден ден помеѓу 60 и 100 крави. Процесот е воден од компјутерски систем кој ги контролира сите активности. На почетокот, вратите на самата машина се отвораат кога кравата ќе се доближи до нив, препознавајќи го ременот кој го носат околу врат. Потоа, машината го проверува нивното општо здравје и им нуди храна додека трае процесот на молзење. Ако некакво заболување се забележи кај кравите, или пак процесот на молзењето не започне по неколку обиди, самата машина, автоматизирано, ги праќа кравите во специјални секции од шталите за да можат сточарите подоцна да ги проверат. Доколку е сè во ред со нивното здравје, робот се обидува да ги погоди молзниците до вимето на кравата и процесот трае до истрошување на капацитетот. На крајот, по завршување на молзењето, друга автоматска врата се отвара и машината ја испраќа кравата надвор. Самата машина има можности за самата да се чисти, автоматизирано, да го проверува квалитетот на млекото и доколку идентификува нечисто млеко да го отфрли од системот.

Самиот процес е предвиден на тој начин каде што кравата самата може да го најде патот до машината, наместо да биде водена од сточарите секој пат кога треба да биде молзена. Среќна околност е што самите крави, се суштества од навики, па по неколкупратно молзење во машината, секојпат кога кравата ќе почувствува нелагодност од полното виме, таа самата се движи кон машината, знаејќи дека таа машина ќе ја ослободи од нелагодноста. Кравите дури одат и по четири пати во денот. Но, иако веќе не треба да стануваат рано, сепак и сточарите се суштества од навика, па така – тие продолжуваат рано да стануваат. Тие имаат уред кој ги известува за настанат проблем со процесот, но сепак, како што велат самите – „Знам дека нема потреба да бидам тука, но сепак сакам да го набљудувам процесот“.





Оперативниот менаџмент во праксата

Козметички салон „Софка“

Софка, горда сопственичка на козметички салон до минатата година се наоѓаше во малку незгодна позиција. Вредно работејќи, таа толку добро го разви својот бизнис што веќе обемот на работа стана толку голем што таа мораше да воведне некакви промени за да може да се справи. На почетокот почна со нови вработувања, па така прерасна во салон со две вработени до салон со 7 вработени со полно работно време, но сепак и тоа не беше доволно. На крајот после сè, потребно беше воведување на нови технологии за справување со секојдневните најразновидни барања.

Имено, проблемите кои ги имаше до минатата година беа: огромното време на чекање на клиентите, спор и нефункционален систем за прием на клиенти, резервации и наплата и, иако таа не сакаше да си признае, повисоката цена од конкурентските салони во околината. Тоа се гледаше и во континуираниот опад на оценките кои клиентите ги оставаа на нејзините страници на социјалните мрежи. Сепак, мотивирана од потребата за надминување на проблемот, таа подигна кредит од банка и инвестираше во посовремена опрема за работењето на салонот.

Па така, по извршеното ремоделирање на салонот, беше поставен пулт, каде наместо рецепционерка, стоеше еден компјутер со машина за печатење тикети, така што клиентите при влез во салонот, наместо да чекаат некој да ги послужи, тие го притискаат соодветното копче според посакуваната услуга и добиваат тикет со бројче за редот на услужување. Потоа си седнуваат во чекалната, која е опремена со најсовремени сензори кои го бележат и бројат нивното присуство, а персоналот на салонот го известуваат за бројот на клиенти кои чекаат. Во чекалната е поставен и телевизор, на кој се прикажани времињата на чекање според добиеното бројче, па така, клиентот има можност да го испланира своето време, а што се случува доста често, доколку е времето подолго од 10тина минути, да „скокне“ до блискиот супермаркет да ги изврши набавките за дома.

Најпродаваните козметички услуги кои Софка ги нуди уште од почетоките на својот салон вбројуваат: Третман на брчки на лице, третмани на акни и несакани влакна, третман на лузни, шминкање, маникир и педикир, а во последните неколку години започна и со фризерски услуги. Со воведувањето на оваа нова технологија, задоволството на клиентите стана уште поголемо. Тоа се виде и преку повторната појава на високите оценки на социјалните мрежи.

Сепак, Тања, која е блиска пријателка на Софка, а истовремено и долгогодишна вработена во салонот, долги години го работеше внатрешното сметководство на салонот а работеше и како рецепционерка која се справуваше со сите барања и резервации. Сепак, развојот на бизнисот наметна потреба да се отворат повеќе канали за резервација, па така, Тања, честопати, мораше истовремено да одговара на прашања на социјалните мрежи, да комуницира преку е-маил со клиентите, да одговори на телефонските повици, а згора на тоа да се справува и со клиенти кои директно влегуваа во салонот. Со воведувањето на новата технологија, процесите за справување со сите видови резервации се автоматизираше со компјутерот, дури и телефонските повици.

Тања, сега ја има функцијата на оперативен менаџер, а бидејќи немаше големи познавања од областа на менаџментот зеде неколку обуки и најми консултанти за да и помогнат во работата.



Вие како веќе обучени консултанти, ваша задача како група е да и помогнете на Тања:

1. Да пробате да го идентификувате општиот вид на технологија кој го користи козметичкиот салон
2. Да пробате да наведете што сè опфаќа технологијата на салонот
3. Нацртајте скица на салонот и претставете ги технолошките елементи на скицата
4. Горните точки да ги претставите на флипчарт хартија и да ги испрезентирате пред Тања



Оперативниот менаџмент во праксата

Фабрика за производст во на челик „МакЧелик“

Фабриката за производство на челик МакЧелик, постои преку 80 години на македонскиот пазар. За тоа време на постоење, може да се пофали со огромен извоз на челик и други метални производи. Како најбаран производ од фабриката е челичниот лим, кој се произведува во серии со најразлична дебелина. При процесите на обработка на металите и изработката на најразличните челични производи, МакЧелик користи најсовремени технологии.

Покрај леарниците за топење и леење на железото, постојат најразлични калапи и форми кои овозможуваат обликување на железото при процесите на обработка. Понатаму, тука се сите системи за транспорт на усвитеното железо помеѓу процесните и работните позиции, каде со секоја наредна, железото се обработува и менува според потребите. Секако, за процесот да биде што е можно побезбеден, фабриката користи најсовремени технологии за противпожарна заштита, заштита од изгореници или повреди и најразлични филтри за воздухот во самите простории. Сепак, ниту еден од производите на фабриката не би бил добар, соодветен на барањата на пазарот или пак квалитетен, доколку не би биле високо обучените професионалци - работниците кои всушност оперираат со самите машини, опрема и алати за да парчето железна руда се претвори во сјаен челик на крајот.

Со самиот развој на технологијата и општеството, компанијата МакЧелик веќе долги години има свој сектор за технолошки напредок и развој, па така, низ нејзината историја се забележува честопати воведување на нова, подобрена, автоматизирана технологија, што покрај олеснувањето на работата на работниците – ја зголемува и брзината на процесот, а истовремено и квалитетот.

Менаџерот на овој сектор, г-дин Владо Малотев, кој штотуку беше вработен и поставен на оваа позиција, има потреба од согледување на постоечката технологија во фабриката. Тој треба да биде запознаен со каков е видот на технологијата, што се опфаќа технологијата на фабриката и каде сè се наоѓа.

Ваша задача како група е да му помогнете на Владо:

1. Да пробате да го идентификувате општиот вид на технологија кој го користи фабриката
2. Да пробате да наведете што сè опфаќа технологијата на фабриката
3. Нацртајте скица од фабриката и претставете ги технолошките елементи на скицата
4. Горните точки да ги претставите на флипчарт хартија и да ги испрезентирате пред менаџерот



Надзорничкиот менаџмент во праксата

Чекори во дисциплинирање на вработени

Сценарио: Доцнење на работа

Катерина, 29 годишна мајка на едно дете, среќно мажена и генерално весела жена, во последните неколку месеци често доцни за својата смена на работното место. Понекогаш тоа се случува дури и до трипати во неделата. На почетокот, таа за секое доцнење се извинуваше кон своите колеги и упатуваше емоции на жалење за ситуацијата и задржувањето на процесот. Сега, Катерина, повеќе не се извинува, туку кога доцни само влегува и си оди кон своето работно место во погонот. Помеѓу колегите во секторот се забележува одредено ниво на тензија кое е резултат на нејзиното однесување и зголемувањето на работниот напор на нив, за сметка на нејзиното доцнење.

Ситуацијата на Надзорникот:

Вие, како надзорник, во последниот период сте растргнати помеѓу состаноци и други работни задачи кои не ви дозволија да посветите доволно внимание на книгата за работно време и смени. Дополнително на тоа, како директен надреден, вие сте запознаени со тешкиот период низ кој Катерина во последно време поминуваше во својот приватен живот, па затоа и претходно одлучивте да ѝ попуштите и „прогледате низ прсти“ за да не и причинувате дополнителни потешкотии. Во компанијата таа досега важеше за една од најдобрите работнички во погонот, освен последните проблеми. Пред одредено време, кога се појавија првите доцнења, вие одржавте едно неформално советување со Катерина. Целта на советувањето беше вие да се запознаете и да ги истражите причините за нејзините проблеми и да согледате можни чекори за решенија. По советувањето, работите изгледаше дека се подобрија, но само на кратко. Сега ги забележувате истите однесување, меѓутоа овој пат како проблем се јавува и незадоволството на нејзините колеги поради истиот проблем.

Како надзорник, вие треба да издадете дисциплинска мерка и да одржите состанок со Катерина.

Ситуацијата на Катерина:

Вашиот надзорник ве повика на разговор во неговата канцеларија. Вие немате ни најмала идеја зошто, меѓутоа причините не ве засегаат премногу, бидејќи имате поголеми проблеми на ум. За вас, во моментот е најважна месечната плата за да можете да ги подмиристе тековните трошоци и сметки. Вашата мајка е болна периодов, па така грижата за неа и нејзините сметки ви припаднаа вам. Вие сте горделива личност која не сака да ги споделува и пренесува сопствените проблеми на другите, па заради тоа престанавте да зборувате за тоа и да смислувате изговори. Поради стресот со кој се справувате, вие напати го менувате своето однесување од „не се грижам за ништо“ до целосно емотивно растројство.

Насоки за работа

1. Поделени во групи, изработете ја задачата која ја добивте од предавачот
2. Споделете ја со групата или одглумете го сценариото



РАБОТА ВО ГРУПИ:

ЗАДАЧА – ГРУПА 1

НЕФОРМАЛНО СОВЕТУВАЊЕ

Играње улоги: Катерина и надзорникот

Одржете состанок за фидбек во кој еден од групата ќе ја одигра улогата на Катерина, додека друг член – улогата на надзорникот.

Надзорникот треба да одржи состанок во кој преку методите на давање на фидбек ќе се обиде да ги открие причините за појава на проблемот, ќе и ги соопшти реперкусиите доколку продолжи таквото однесување и ќе и ги соопшти понатамошните чекори.

Надзорникот треба да биде внимателен, да ја сослуша Катерина и да биде отворен за наоѓање на заедничко решение.

ЗАДАЧА – ГРУПА 2

УСНА ОПОМЕНА

Играње улоги: Катерина и надзорникот

Одржете состанок за фидбек во кој еден од групата ќе ја игра улогата на Катерина, додека друг ќе ја одигра улогата на надзорникот.

Надзорникот има задача да одржи состанок во кој преку методите на давање фидбек ќе ги соопшти на Катерина дисциплинските мерки и натамошните чекори при наредна појава на истиот вид на однесување.

Состанокот мора да заврши со давање на усна опомена од надзорникот кон Катерина.

ЗАДАЧА – ГРУПА 3

ПИСМЕНА ОПОМЕНА

Претпоставете дека поминале двете фази на неформалното советување и дека Катерина ја добила својата усна опомена.

Вашата задача како надзорник е да составите писмена опомена во кое ќе ги наведете сите забележани случаи на појава на несоодветното однесување, ќе ги земете во предвид и двете одржани неформални средби за советување и усна опомена и ќе предложите по писмен пат натамошни чекори и корективни активности за отстранување на ова однесување.

Писмената опомена треба да биде врачена и потпишана од работникот за кој се однесува.

ЗАДАЧА – ГРУПА 4

СУСПЕНЗИЈА

Претпоставете дека сите претходни фази на советување и опоменување се поминати, но проблемот сеуште се забележува.

Вашата задача како надзорник е да составите писмен документ во кој се соопштува суспензијата од работното место за Катерина, ќе ги наведете ефектите предизвикани со однесувањето и ќе ги наведете претходните чекори на дисциплинирање.

Суспензијата треба да биде врачена и потпишана од работникот за кој се однесува.



Надзорничкиот менаџмент во праксата

Пак ги заборавив бе шефе, па шт о..

Столе: Никола, го повика надзорникот Столе работникот на машината, ај те молам дојди овде во ходников, нешто да поразговараме.

Никола, 25 годишен млад дечко, скоро една година вработен во компанијата Дрво-Свекор, помалку збунет, го остави алатот во корпата и отиде кон ходникот.

Никола: Шефе, зашто во ходникот, што е толку тајно што не може и пред другите?

Многу искусниот надзорник, Столе, долги години вработен во Дрво-Свекор, малку се насмевна и му одговори на Никола:

Столе: Па знаеш, сакав нешто да поразговарам со тебе, да те „укорам“ малку, па не треба да слушаат и другите.

Никола: Во ред шефе, сега малку исплашен Никола продолжи, ама што оплескав сега?

Столе го извади својот тефтер и неколку секунди прелистуваше низ него и се задржа на една страница. Потоа почна да зборува:

Столе: Никола, имам забележано дека неколку пати сме разговарале за твоето заборавање на заштитните наочари додека си во погонот. Еве последниот пат си ми потврдил дека имаш дури два пара и си ми ветил дека ќе ги носиш, а јас сум ти најавил дека ќе морам да преземам мерки. Дали сфаќаш дека не ги почитуваш правилата за заштита на работа, а и дека го ризикуваш своето здравје?

Никола: Е добро де шефе, пак ги заборавив, па што има врска. Еве јас внимавам и пет месеци ништо ми се нема случено. Чукнува во дрвото од вратата Никола.

Столе: Види друже, дури и јас носам заштитни наочари во погонот, а не работам на ниту една од машините. Правилата важат за нас, за нашето здравје и за наше добро. Никој од овде, а верувам ниту ти, не би сакал да ти се случи некоја повреда, особено ако тоа се спречува со носење на задолжената и пропишана заштитна опрема.

Никола: Добро шефе, важи, се извинувам. Ќе пробам да не ги заборавам. Никола проба со извинување и ветување да не ги заборава, но надзорникот го пресече со:

Столе – помалку агитиран: Слушај, сметај дека ова е твојата прва усна опомена. Подоцна ќе поминам да се потпишеме заедно на едно ливче каде што ќе ја напишам случкава. Не се грижи, нема да влезе во твоето работно досие, јас ќе си ја чувам, а ќе ти дадам и копија на тебе. Сега сакам и ти наредувам, наредните два месеци да не те видам ниту еднаш без наочари во погонот, бидејќи ќе морам да изрекам и писмена опомена. Сакам да знаеш дека ова е за твое добро и да спречиме било каква повреда. Се надевам ме разбираш.

Никола: Помалку разочаран Никола изусти, Договорено шефе, така нека биде.



Насоки за дискусија

1. Зошто надзорникот го тргнал понастрана работникот?
2. Кои правила ги прекршил Никола?
3. Дали Никола бил запознаен со правилата за заштита при работа?
4. Што, всушност, надзорникот Столе прави?
5. Дали забележуваш нешто карактеристично во усната опомена?
6. Дали оваа ситуација се случила и претходно?
7. Што направил тогаш надзорникот Столе?
8. Што му најавил на Никола?
9. Може ли да се издвои нешто од текстот што укажува на хуманиот пристап на Никола?

Задача:

Обидете се да напишете писмена опомена која би му ја врачиле на Никола. Вообичаено, писмената опомена ги содржи следниве елементи:

1. Датум на издавање на писмената опомена
2. Име и презиме на прекршителот
3. Име и презиме на надзорникот/раководителот/менаџерот
4. Фактографија поврзана со несоодветното однесување (податоци за прекршоци, датуми, периоди и сл.)
5. Други описи и забелешки од надзорникот
6. Поука по дисциплинската постапка
7. Потписи
8. Други податоци поврзани со процедурите