

# Esettanulmány

## Trend Higiénia Kft., Győr

### *Minőség a munkahelyen*

A közel 15 éve működő Trend Higiénia Kft. épülettisztítással és az ezt teljes körben kiszolgáló termékek forgalmazásával foglalkozik. A cég filozófiája szerint arra törekszik, hogy a tisztasággal, higiénéjával kapcsolatban minden igényt ki tudjon elégíteni. A kialakított takarító-szolgálat és a kapcsolódó termékkínálat révén úgy ipari létesítmények, közintézmények, vendéglátóipar, mint a háztartások igényeinek is meg tudnak felelni.

### A vállalat

#### A cég dolgozói

A győri telephelyen átlagosan 65 fő, 80%-ban alacsony iskolai végzettségű munkavállaló dolgozik. Az általuk végzett takarítói munka az egyes Megrendelők igényei szerint lehet eseti, illetve rendszeres, valamint különféle munkaidő beosztással szervezett.

#### Kihívások a vállalatnál

A vállalkozás vezetői szerint a megbízhatóság, megoldás-orientált látásmód, a minőségre törekvés, precizitás, személyes felelősségvállalás, megfelelő kommunikáció, udvariasság, tolerancia, csapatmunkára való képesség és szervezőkészség azok a legfontosabb összetevők, melyek –a szakmai ismereteken túlmenően– szükségesek a hatékony munkavégzéshez. Az általuk érzékelt kihívások is ezekhez a tényezőkhöz kapcsolódnak.

#### A cég elkötelezettsége

A cégvezetés fontosnak tartja, hogy a dolgozóit lehetősége szerint képezze. Eddig is sok segítséget nyújtottak, mind munkaügyi, mind magánéleti területen. A program hallatán, egyből felismerték a kapcsolódási pontokat, azokat a lehetőségeket, ahol a fejlesztés a dolgozók munkához való pozitív viszonyulását és hatékonyságát segíti, emellett a személyes fejlődésüket is szolgálja.

## A GO fejlesztés



A GO fejlesztés első lépéseként arra a kérdésre kerestük a választ, hogy a konkrét munkahelyi szituációkban milyen képességekre van szüksége a munkavállalóknak ahhoz, hogy képesek legyenek megfelelni a fenti kihívásoknak. Mi szükséges például ahhoz, hogy az elvégzett munka megfelelő minőségű legyen?



### Egyéni fejlesztési szükségletek felmérése

Az egyéni beszélgetések formájában megvalósított fejlesztési szükségletfelmérés megerősítette, hogy miközben a minőségre törekvés minden munkavállalóban ott van, az erről alkotott fogalmuk sok esetben nem egyezik a vezetőség ugyanerre vonatkozó elképzeléseivel. Az is kiderült, hogy a minőségi munkához megfelelő szervezőkészség, hatékony kommunikáció és időbeosztás, lényeglátás, bizonytalanság esetén a visszakerdezés képpes-

sége is szükséges, és mindezek nem egyformán jellemzik az egyes dolgozókat.



### Fejlesztési program

A program 8 fő részvételével, lemorzsolódás nélkül valósult meg 7 alkalom és összesen 20 óra keretében. Az egyes alkalmak során feldolgoztuk, újragondoltuk az egyes konkrét munkahelyi szituációkat és ezekbe ágyazva valósult meg a munkavállalók fejlesztése, mely során képessé váltak

- munkaidejük optimálisabb beosztására,
- munkafeladataikban fontossági sorrend felállítására,
- véleményük megfogalmazására, kritika elfogadására,
- konfliktushelyzetekben hatékony kommunikációra,
- a munkakörrel kapcsolatos dokumentációk értelmezésére, valamint
- fejlődött az önismeretük.

### Értékelés

Úgy a cégvezetés, mint a résztvevők egyértelműen sikeresnek érezték a programot, és mindkét fél megerősítette: örömmel folytatnák a tanulást, akár ugyanennél a csoportnál, akár egy másik takarítói brigádnál. A program a tekintetben is elérte célját, hogy a felnőttkori tanulástól jellemzően távolmaradó résztvevők tanulásról alkotott véleménye jelentősen megváltozott a program végére, melynek mottójául az alábbi mondatot választották: „Tanulni sosem késő!”