

ЗАГЛАВИЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО: ЛИЧНИ ВРЪЗКИ

Име на организацията:

Mercadona

Държава и сектор на организацията:

Испания. Супермаркет

Тип организация:

- **Бизнес компания**
- Публична организация
- Частна фирма
- НПО
- Други:

Размер на организацията:

- Малка
- Средна
- **Голяма**

Кратко описание на организацията:

Mercadona е семеен бизнес, основан от Хуан Ройг и съпругата му Тринидад Алфонсо през 1977 г. Това е една от основните компании, управляващи супермаркети в Испания и онлайн търговия, чиято цел е да снабдява клиентите с храна, продукти за лична хигиена, стоки за почистване на дома, храни и стоки за домашни любимци, продукти за грижа за тялото. Базиран във Валенсия, Mercadona се разпространява в цяла Испания с 1654 супермаркета и персонал от 90 000 работника. Той също така има слабо присъствие в Португалия с 16 супермаркета и 900 работника.

Кратко описание на изследването:

Mercadona подхожда към изграждане на чувство на щастие на работно място и премахване на токсичните взаимоотношения между колегите по трансверсален начин, тоест чрез изграждане

на други ценности като уважение, почтеност, прозрачност, разнообразие, включване, равенство и доверие. Чрез тези ценности компанията се опитва да гарантира благосъстоянието на целия си персонал и здравословни отношения помежду им, с крайната цел да постигне ефективни резултати за компанията и най-вече да гарантира удовлетвореността на клиентите.

Многобройни експерти и медии, като Huffington Post, считат че един от факторите за успеха на Mercadona "е удовлетворението, което служителите чувстват от работата в тази компания". За да постигне това удовлетворение, компанията, както е посочено в нейния Годишен отчет за 2019 г., се основава на философия „първо дайте, после вземете“, т.е. че когато служителите започнат договора си, компанията им осигурява постоянна заетост, планове за обучение, заплащане над средното, баланс между работа и личен живот и възможности за личностно и професионално развитие. Тези условия генерират сигурност и благополучие у работниците, като по този начин осигуряват идеалната среда, която да ги накара да се чувстват щастливи и комфортно по време на работата си.

Тази компания не само обещава стабилна заетост, но също така поставя голям акцент върху създаването на приобщаваща и равнопоставена работна среда, където съществува социално и културно многообразие. Mercadona защитава равнопоставеността и еднаквите възможности във всички области и не допуска никакъв вид дискриминация. Това може да се види от многообразието на персонала, както по отношение на пола, националността, така и по отношение на уврежданията. Освен това Mercadona наскоро подписа споразумение с фондацията ONCE за подобряване на трудовото приобщаване на хората с увреждания. По този начин компанията изпълнява три от целите си за устойчиво развитие: равенство между половете, намаляване на неравенствата и сътрудничество за постигане на целите.

Що се отнася до токсичните отношения, Mercadona поставя голям акцент върху създаването на равнопоставена и приобщаваща работна среда. За да се постигне това, повишаването на осведомеността е много важно не само сред самите работници, но и между началниците и работниците. Както самата компания заявява в годишния си доклад за 2019 г. : „осведомеността е от основно значение за насърчаване изграждането на сплотена работна среда, тъй като ни позволява да изградим здравословни трудови отношения, да предотвратим дискриминацията и да генерираме обединени и конкурентни екипи“.

Накратко, условията, които Mercadona създава за своите работници и за работната си среда като цяло, са удовлетворяващи и следователно помагат за щастие сред персонала, а също и за липсата на възможни токсични взаимоотношения.

Ключови думи:

щастие, токсични взаимоотношения, работници, персонал, клиенти, трансверсални ценности, удовлетвореност, човешки ресурси, фактори на успеха, работна среда, уелнес, равенство, модел на общото качество, условия на труд.

ПРОФИЛ НА НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ

За да анализираме и разберем начина, по който ценностите на TIWA (ИРА - Идеалната Работна Атмосфера) се прилагат в Mercadona, първо трябва да разгледаме модела на тази компания. От 1993 г. Mercadona основава всички свои решения на своя „Модел за цялостно качество“, който се стреми да задоволи еднакво петте компонента на компанията: "Шефът" – както в компанията наричат клиента, Работникът, Доставчикът, Обществото и Капиталът. „Шефът“ е на върха на тази верига от компоненти, тъй като основната цел на Mercadona е непрекъснатото удовлетворение на клиента, така че всички решения са фокусирани върху това. Имайки пред вид този факт, работникът представлява вторият най-подходящ компонент на компанията, тъй като за да задоволи клиентите, Mercadona също се стреми да задоволи работниците си. Всъщност, тъкмо удовлетворението на работниците е един от факторите, допринесли за големия успех, който Mercadona постига през последните години.

Но как ценностите на TIWA (ИРА) са свързани с удовлетворение на работниците? Е, в този случай щастието и липсата на токсични взаимоотношения, наличие на необходими ценности, които да доведат до TIWA (ИРА), се прилагат в работната среда на Mercadona, макар и по трансверсален начин. С други думи, компанията утвърждава поредица от специфични ценности, които се прилагат чрез набор от конкретни мерки и инструменти. На свой ред Mercadona се стреми да създаде работна среда, основана на ценности, които гарантират социално и културно благополучие, където разбирането и съпричастността между работниците трябва да бъдат приоритет и това означава, че отношенията между тях трябва да бъдат възможно най-здравословни.

Първо, Mercadona търси модел на устойчивост в рамките на своите човешки ресурси и за тази цел компанията насърчава политика, основана на трансверсални ценности като: включване, уважение, почтеност, прозрачност, равенство и доверие. Както Фернандо Фуентес заявява в статията си „Mercadona, успех и основи на стратегията на най-голямата испанска компания“: „Създаването на ангажираност към човешкия ресурс, осигуряване на стабилност и по-добро възнаграждение от конкурентните компании, е друга от основите на бизнес модела. Работниците са неразделна част от проекта, съратници и преки участници в успеха ". Всъщност, както отбелязва Фуентес, създаването на стабилна заетост и заплати над средното за сектора са две от основните характеристики, за които Mercadona се откроява по отношение на условията на труд, които предлага и които са от голяма полза за компанията.

Това отразява философията „първо дай, после вземи“, тъй като най-добрият начин за постигане на успех за Mercadona е създаването на възможно най-идеалната работна среда за нейните служители. Но стабилността и възнаграждението не са единствените преимущества в условията на труд, предлагани от компанията. Важно е да се подчертае ангажиментът на Mercadona да насърчава развитието и обучението на своите работници, с цел укрепване на техните умения и знания и по този начин постигане на квалифицирана, високоефективна, мотивирана и сплотена работна сила. Струва си да се споменат възможностите, предлагани от компанията за насърчаване на баланса между професионалния и личния живот, тъй като е разработена трудова

политика, която зачита работното време и неговото управление, а също така насърчава мерки, насочени към улесняване на баланса между професионалния и личния живот за тези работници, които решат да имат деца.

Други големи ценности, на които се основава бизнес етиката на Mercadona, са равенство и разнообразие. Както самата компания посочва в гореспоменатия доклад, „Mercadona защитава принципа на равно третиране и възможности във всички области на своята организация, като не признава дискриминация поради пол, сексуална ориентация, семейно положение, увреждане, възраст, раса, политическа и религиозна принадлежност, членство в синдикална организация или друг вид“. Например жените имат съответна роля в компанията, тъй като „те представляват 62% от персонала, 849 от тях са повишени през 2019 г. и на ръководни позиции има общо 1877 жени“. Има голямо разнообразие по отношение на националностите и хората с увреждания, тъй като в персонала на Mercadona има 57 различни националности и 635 работници с увреждания. Mercadona е подписала споразумение за сътрудничество с Фондация ONCE за съвместна работа по отношение на трудовото приобщаване на хората с увреждания. По този начин Mercadona изпълнява три от целите за устойчиво развитие: равенство между половете, ограничаване на неравенствата и сътрудничество за постигане на целите.

Целият ангажимент на Mercadona за подобряване на работната среда на компанията се отразява и е резултат от Споразумение за колективно договаряне и План за равнопоставеност на Mercadona 2019-2023, споразумение, което има за цел да създаде ефективна работна среда въз основа на ценностите, споменати по-горе.

Връщайки се към другия въпрос, който ни засяга: токсичните отношения и пред вид условията на труд, които Mercadona прилага и които са били изложени през целия анализ, може да се каже, че създадената работна среда почти не може да доведе до такива. Първо, защото компанията счита за жизненоважно да прави непрекъснато обучения за своите служители, за да насърчи изграждането на сплотена, продуктивна и мотивираща атмосфера. На второ място, самата компания гарантира, че за да бъдат приложени ценностите на равенството и многообразието, е необходим процес на информираност „за сплотена работна среда, тъй като позволява изграждането на здравословни трудови отношения“ и всички работници да бъдат обединени, като работят със страст, което води до директно увеличаване на ефективността и производителността.

Накратко, Mercadona е компания, която се отличава с това, че има работна среда за пример, благодарение на ангажираността си към човешкия ресурс и щедрите условия на труд. Компанията разполага с инструменти и ресурси, като например своя план за равенство или широк спектър от курсове за обучение.

Причините за изграждане на въпросните условия на труд и мерките, които Mercadona предприема, за подобряване на работната среда в компанията, са свързани с нейните цели. От 1993 г. Mercadona има собствен бизнес модел, „Total Quality Model“, който съдържа принципите и ценностите на компанията. Този модел поставя клиента в най-високата точка на веригата от компоненти на компанията и следователно удовлетвореността на клиента е основната цел на Mercadona, като всички решения се вземат заедно в тази посока. Следващото звено в тази верига са работниците и Mercadona има важен фокус върху тях. Както самата компания заявява, „който удовлетворява клиента, трябва да бъде 100% доволен“.

ЦЕЛИ

- Mercadona има за цел да създаде продуктивна, ефективна и сплотена работна атмосфера, за да постигне основната цел на компанията: удовлетвореността на клиентите.
- За Mercadona удовлетвореността на целия ѝ персонал е пряко свързана с удовлетворението на клиентите, които са центърът на всички решения на компанията.
- Инвестирането в подобряване на условията на труд и продуктивна работна среда е равносилно на инвестиране в подобрене и бъдеще на компанията.

РЕЗУЛТАТИ

В краткосрочен план персоналът е в процес на обучение, адаптация и осъзнаване на ценностите на Mercadona. За тази цел обучението, предоставено от компанията, е напълно подходящо, тъй като ще определи мотивацията и готовността, с която нейните компоненти работят. Съществува обаче възможност някои от служителите да не се адаптират към условията, които макар и да са от полза за подобряване на работната среда и бъдещето на компанията, не се вписват. Например, един от кандидатите за работа в Mercadona сподели: "Казаха ни, че ще трябва да правим всичко: касиерът може да помага на момчето в склада; хлебарите могат да помагат на общите работници и т.н.". Въпреки че Mercadona има непрекъснато обучение за различните работни области, има много служители, които не се чувстват комфортно при изпълнението на всички тези различни задачи. Те обаче са малцинство и обучението е насочено именно към това, за да ги подготви да посрещнат различните изисквания на компанията и да ги осведоми за значението и стойността на това, което правят.

В дългосрочен план работната среда ще бъде много по-продуктивна и сплотена, тъй като чрез курсовете за обучение всеки е придобил една и съща визия за ценностите на компанията и за важната роля, която всеки от тях има, когато става въпрос за постигане на целите на Mercadona. Удовлетворението, което различното обучение и условия на труд са генерирани у служителите,

ще определи добрата работна атмосфера и, като следствие, удовлетворението на клиентите, което от своя страна ще доведе до успеха на компанията.

ПОУКА

Първо, целият персонал на Mercadona придобива специфични умения благодарение на непрекъснатото обучение, предоставяно от компанията с цел генериране на талант сред работниците и насърчаване на страстта към тяхната работа. Това генерира повишаване на мотивацията на служителите, тъй като те трябва непрекъснато да демонстрират придобитите си знания при изпълнение на задачите си.

На второ място, както лидерите, така и служителите придобиват умения, свързани с ценностите и етиката на компанията. Mercadona счита, че е от съществено значение да осведоми целия си персонал за ценностите, които правят работната среда на тази компания фактор за нейния успех. По този начин ръководителите и служителите на Mercadona придобиват умения да работят на принципите на уважение, доверие, прозрачност, равенство и липса на дискриминация. Накратко, ценности, които генерират положителна, удовлетворяваща и продуктивна работна среда.

МАТЕРИАЛИ

Modelo de
Calidad Total



TOTAL QUALITY MODEL

- "El Jefe": "The Boss" (clients)
- El trabajador: The Worker
- El proveedor: The Provider
- La sociedad: The Society
- El Capital: The capital

Source:

[Mercadona — Modelo de Calidad Total - Mercadona](#)

БИБЛИОГРАФИЯ

<https://info.mercadona.es/es/conocenos>

[mercadona-memoria-anual-2019\[1963\].pdf](#)

[Las 5 claves del éxito de Mercadona.](#) https://www.huffingtonpost.es/2019/03/15/las-5-claves-del-exito-de-mercadona_a_23691469/

[230539023.pdf \(core.ac.uk\)](#) Mercadona, успех и основи на стратегията на най-голямата испанска компания

[Historia de un éxito: Mercadona.](#) Javier Alfonso

[convenio-de-mercadona-0.pdf](#)

Служителите, които Mercadona търси.

<https://www.elcorreo.com/bizkaia/economia/trabajo/201506/18/empleados-busca-mercadona-polivalentes->

[20150617212444.html?ref=https:%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Fbizkaia%2Feconomia%2Ftrabajo%2F201506%2F18%2Fempleados-busca-mercadona-polivalentes-20150617212444.html](https://www.elcorreo.com/bizkaia/economia/trabajo/201506/18/empleados-busca-mercadona-polivalentes-20150617212444.html?ref=https:%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Fbizkaia%2Feconomia%2Ftrabajo%2F201506%2F18%2Fempleados-busca-mercadona-polivalentes-20150617212444.html)

