



Gestión eficaz de los Recursos Humanos para restaurantes

Jorge Sanz
Socio director del
Grupo Delifinder

CLAVES PARA UNA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS I

CLAVES I: ¿ Me pregunto ?

¿ Por qué deseamos esta eficacia ?

¿Cuál es el objetivo de la dirección estratégica de las personas ?

¿ Es posible alcanzarla ?

¿ Por qué es lo mas difícil del negocio ?

¿ Cuánto tiempo debo dedicarle para no descuidar las otras áreas ?

¿ Es posible ser feliz y estar encantado de la vida gestionando
restaurantes ?

CLAVES PARA UNA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS II

CLAVES II: Conocimiento del ser humano (1/5)

Fallos originados por el desconocimiento de la realidad , del entorno o de la naturaleza de los seres humanos :

Dirección pre cognitiva.

Parece que da prioridad y es más diligente, eficaz, rápido o resolutivo en las otras áreas: compras, administración, planificación, horarios, menús o atender clientes.

Se enfada frecuentemente o se ve claramente en su cara su estado emocional.

CLAVES II: Conocimiento del ser humano (2/5)

Es muy difícil verle contento, relajado, disfrutando de los servicios, de los clientes o de los empleados.

Con algunos empleados se lleva muy bien y no hay problema pero con otros casi ni se habla.

Nadie sabe cuales son los criterios de ingreso o promoción o superación de periodo de prueba, si no renueva a alguien o el periodo de prueba no es superado, lo dice en el último momento o no lo dice.

CLAVES II: Conocimiento del ser humano (3/5)

Los empleados no saben si lo están haciendo bien o mal porque no se conocen los criterios de evaluación de desempeño.

Muchos empleados trabajan bien sólo cuando esta él.

Se enfada muy fácilmente por cualquier cosa.

No se puede decir que se le vea contento con su trabajo.

No es muy dinámico o eficaz para implementar cambios.

CLAVES II: Conocimiento del ser humano (4/5)

Es normal llamarle para cualquier cosa cuando esta librando o de vacaciones.

Los empleados no son muy dados a decirle las cosas que piensan o sienten.

Los empleados forman grupos dentro del equipo.

No contesta o lo hace de mala manera a una petición de horario, permiso, anticipo, etc.

CLAVES II: Conocimiento del ser humano (5/5)

Habla mal a los empleados cuando han cometido algún error.

Trabajar a su lado o cuando él esta presente es muy incómodo para los empleados.

No parece una persona muy humilde, se cree que lo sabe todo .

A veces se cree que es un ser superior.

No sabe dar ordenes o decir las cosas bien.

Sus estado de ánimo son cambiantes, cada día es una sorpresa.

CLAVES PARA UNA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS III

CLAVES III: Conocimiento de técnicas de liderazgo (1/6)

Fallos originados por la carencia de habilidades directivas en el Líder:
Dirección cognitiva.

Responsabiliza a los propios empleados de los fallos, desempeños bajos, mala calidad en el servicio.

No se cierran los conflictos, no interviene en ellos o ni si quiera los ve tanto con clientes como con empleados.

Nunca tiene mucho tiempo y vive estresado.

CLAVES III: Conocimiento de técnicas de liderazgo (2/6)

No genera ilusión en el equipo ni reconoce el trabajo de los demás, los éxitos o los buenos servicios.

No mantiene reuniones individuales ni grupales ni departamentales.

Cuando hay reuniones son una pérdida de tiempo o bien son porque ha pasado algo.

No se sabe la facturación del restaurante ni si va bien o mal.

CLAVES III: Conocimiento de técnicas de liderazgo (3/6)

Los empleados no saben si lo están haciendo bien o mal porque no se conocen los criterios de evaluación de desempeño.

No comparte estrategia ni prioridades con los empleados.

Es normal que pierda mucho tiempo con una visita, un proveedor ,
etc.

Es frecuente y normal verle sentado trabajando en el ordenador.

CLAVES III: Conocimiento de técnicas de liderazgo (4/6)

No es muy dinámico o eficaz para implementar cambios, parece que no le gustan mucho los cambios.

Cada día me entero de una cosa nueva o de normas nuevas que nadie me ha explicado.

La carga de trabajo esta desequilibrada según tu rango o departamento o según le caigas bien o mal al jefe.

CLAVES III: Conocimiento de técnicas de liderazgo (5/6)

Siempre están los camareros en el mismo rango o turno, hay poca rotación de turnos o rangos.

No hay un proceso de integración de los empleados nuevos y se hace muy precipitado.

Se pasa la vida en el local, no tiene vida y piensa que los empleados son igual que él.

CLAVES III: Conocimiento de técnicas de liderazgo (6/6)

Empatía

Comunicación

Planificación

Orientación a sistema

Evaluación de desempeño

Transparencia

Solución de quejas y conflictos

Gestión del tiempo