

12-5: Аттестация работы сотрудников

Периодическая аттестация

Сотрудники должны периодически проходить формальную аттестацию своей работы в целом. Аттестация шире, чем оценка компетенции, и включает следующие элементы:

- техническая компетенция,
- продуктивность,
- соблюдение правил,
- следование правилам безопасности,
- навыки взаимодействия с людьми,
- обслуживание клиентов,
- пунктуальность,
- профессиональное поведение.

Сообщение результатов

Аттестация влияет на настроение, мотивацию и самоуважение сотрудников, и она должна проводиться беспристрастно в отношении всего персонала. Люди по-разному реагируют на критику, даже если она доносится тактично, поэтому, беседуя с сотрудниками, продумайте индивидуальный подход, который будет соответствовать каждой личности. Следует отметить и положительные стороны, так же как и внести предложения для улучшения.

Каждая проблема должна быть рассмотрена вместе с сотрудником сразу после ее выявления, благодаря этому ошибка может быть исправлена до формальной аттестации. Периодическая аттестация, которая будет зарегистрирована в документах по учету кадров, не должна содержать вопросы, которые заранее не обсуждались с сотрудником.

Причины плохой работы

Неудовлетворительное выполнение работы не всегда обусловлено недостаточной технической компетенцией. На выполнение работы может оказывать влияние следующее:

- рассеянность – по причине личных проблем, особенно таких, как болезнь ребенка или родителей, или финансовые проблемы;
- чрезмерная рабочая нагрузка, приводящая к напряжению или спешке, может быть причиной случайных ошибок;
- недостаточный вводный инструктаж или обучение;
- сопротивление переменам – некоторые люди не хотят применять новые процедуры: «Мы всегда делали это так, зачем что-то менять?».

Следующие факторы также могут привести к плохим результатам работы.

- Неудовлетворительная проба – сотрудники могут не знать, что проба была прислана в неподходящем консерванте или неправильно хранилась.
- Отсутствие СОП или устаревшие СОП – возможно, тест-система сопровождается новой инструкцией производителя, и эти изменения должны быть отражены в СОП.
- Плохо написанные процедуры – СОП с пропуском некоторых этапов или с неправильной последовательностью этапов, или с неправильным количеством пробы или реагентов могут привести к очень серьезным ошибкам; если несколько сотрудников получили неправильные результаты, следует всегда проверить СОП.
- Неясные должностные инструкции могут быть причиной ошибок – например, путаница с тем, кто отвечает за калибровку прибора, может привести к тому, что калибровка не будет сделана, и это станет причиной неправильных результатов.