

Leggi e commenta le recensioni di Marco Lucarelli sul blog



#letturaxmanager.it

Raggiungere l'eccellenza

Siete all'ennesima convention aziendale, sul palco il direttore di divisione ripete ancora la parola "eccellenza" come fosse un mantra. Raggiungere l'eccellenza, raggiungere l'eccellenza. Le parole, se ripetute spesso, tendono a perdere di significato e diventare vuote. Cosa vuol dire "eccellenza"? Come la si raggiunge in ambito organizzativo e individuale? Lo spiega questo libro pubblicato da Franco Angeli: **Alla ricerca dell'eccellenza comportamentale. Un modello per il miglioramento continuo di aziende e professionisti** di Angelo Mandruzzato e Vessillo Valentinis.

Spesso il concetto di eccellenza risulta ambiguo, al collaboratore viene chiesto un extra-effort, di fare il miglio in più come se lui avesse, da solo, tutte le leve necessarie per raggiungere gli obiettivi e, ovviamente, di superarli. Come ci ricordano gli autori di questo libro, la performance individuale si realizza mediante comportamenti valutati in base a risultati raggiunti o meno. Il livello di performance raggiunto, però, non dipende solo dal singolo ma anche da ambiente di lavoro, norme di gruppo, organizzazione, capacità di guida da parte del management, strategie dell'azienda.

Un risultato quindi, quello della performance eccellente, influenzato da molti fattori, non tutti nel dominio del singolo collaboratore. Performance superiori alle aspettative si raggiungono quando il comportamento dell'individuo, oltre ad essere espressione di un suo bagaglio di valori, convinzioni, motivazioni e abilità, è anche allineato ai valori aziendali e comportamenti condivisi a livello organizzativo. Una volta definiti gli obiettivi aziendali questi vengono calati a livello individuale. Obiettivi che dovranno essere chiari, espliciti e misurabili per poi essere verificati durante il colloquio di feedback manager-collaboratore.

Il metodo Kaizen per il miglioramento continuo

Come può un'organizzazione migliorare i propri risultati di qualità, quote di mercato e fatturato? Distinguendosi nella mente dei consumatori come produttori di beni o servizi eccellenti. Come raggiungere l'eccellenza? Non basta lo slancio creativo o la capacità imprenditoriale di qualche leader coraggioso.

Ci vuole metodo e uno di questi, tra i più quotati in ambito manageriale, rimane quello Kaizen. Kaizen è la composizione di due termini giapponesi, Kai (cambiamento, miglioramento) e Zen (buono, migliore), e significa cambiare in meglio, miglioramento continuo. È stato coniato da Masaaki Imai nel 1986 per descrivere la filosofia di business che supportava i successi dell'industria nipponica negli anni '80. Un processo di miglioramento continuo del ciclo produttivo perseguito grazie ai suggerimenti di tutte le persone che ci lavorano.



Perché leggerlo

È difficile identificare una sola categoria professionale alla quale consigliare questo libro. Deve essere letto dal giovane hr appena entrato in un ruolo, ma anche dal manager che voglia migliorarsi sul dare e ricevere feedback durante i colloqui di valutazione dei propri collaboratori. Soprattutto, però, questo libro parla di miglioramento continuo, a piccoli passi, con metodo, fino a migliorare la performance individuale e di gruppo. Quindi, ci riguarda tutti.