

CASE STUDY FOR IMPORTANCE OF HIERARCHY

முன்னுரை:

ABC விற்பனைக் குழுமம் 100க்கும் மேற்பட்ட விற்பனை நிலையங்கள் மற்றும் 500+ ஊழியர்களைக் கொண்ட வேகமாக விரிவடையும் விற்பனையகம் ஆகும். நிறுவனம் வளர்ந்தவுடன், உள் தொடர்பு முறிவுகள் அதிகரித்தன, குறிப்பாக Reports follow up கட்டமைப்புகள் அல்லது முடிவெடுக்கும் அதிகாரிகளைப் பற்றி பெரும்பாலும் உறுதியாக இல்லாத முன்னணி ஊழியர்களிடையே ஆன மாற்றங்கள் இதனை சரி செய்வதற்கு Hierarchy பயன்படுகிறது.

இதில் உள்ள சிக்கல்கள்:

- நிறுவனத்தின் படிநிலை பற்றிய தெளிவற்ற புரிதல் காரணமாக ஊழியர்கள் அடிக்கடி சிறிய பிரச்சினைகளை மேல் நிர்வாகத்திடம் கூறி, கடை மேலாளர்களைத் தவிர்த்து வந்தனர்.
- எதற்கு யார் பொறுப்பு என்ற குழப்பம் காரணமாக மோதல் தீர்வு தாமதமானது.
- பல ஊழியர்கள் தங்கள் கவலைகள் புறக்கணிக்கப்படுவதாகவோ அல்லது தவறாக வழிநடத்தப்படுவதாகவோ உணர்ந்ததால் மன உறுதி குறைந்தது.

நோக்கங்கள்:

- நிறுவனத்தின் நிறுவன அமைப்பு குறித்த ஊழியர் புரிதலை மேம்படுத்துதல்.
- மென்மையான உள் தொடர்பு மற்றும் பிரச்சினை தீர்வை உறுதி செய்தல்.
- அனைத்து நிர்வாக மட்டங்களிலும் பொறுப்புணர்வை வலுப்படுத்துதல்.

எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள்:

ஒவ்வொரு கடை மற்றும் துறைக்கும் தனிப்பயனாக்கப்பட்ட Hierarchy பற்றிய காட்சி நிறுவன விளக்கப்படங்களை உருவாக்கியது.

கடை ஊழியர்கள் முதல் நிறுவனத் தலைமை வரையிலான தலைப்புகள் மற்றும் பொறுப்புகள் விளக்கப்படங்களில் அடங்கும்.

2. பயிற்சி அமர்வுகள்:

- On Boarding மற்றும் Cofirmation போது "Hierarchy" குறித்த பயிற்சி நடத்தப்பட்டது.
- வெவ்வேறு சூழ்நிலைகளில் யாரை அணுக வேண்டும் என்பதைப் புரிந்துகொள்ள ஊழியர்களுக்கு உதவ இவை பயன்படுத்தப்படுகிறது.

3. நடுத்தர அளவிலான செயல்முறையை மேம்படுத்துதல்:

- எல்லாவற்றையும் அதிகரிக்கத் தேவையில்லாமல் பிரச்சினைகளைக் கையாள மேற்பார்வையாளர்கள் மற்றும் மேலாளர்களுக்கு தலைமைத்துவப் பயிற்சி வழங்கப்பட்டது.
- அவர்கள் ஊழியர்களுக்கு விரைவாகவும் திறம்படவும் பதிலளித்ததை உறுதிசெய்தது. நடுத்தர மட்டத்தில் நம்பகத்தன்மையை வளர்த்தது.
- ஊழியர்கள் யாரை அணுகுவது என்பது குறித்து அதிக ஆதரவையும் தெளிவையும் உணர்ந்ததாக தெரிவித்தனர்.

எதிர்கொள்ளப்பட்ட சவால்கள்:

- சில பழைய ஊழியர்கள் Reports பயன்படுத்துவதை எதிர்த்தனர்.
- புதிய பணியாளர்கள் படிநிலையை சரியாகப் புரிந்துகொண்டு பயன்படுத்துவதை உறுதிசெய்ய தொடர்ந்து முயற்சி எடுக்கப்பட்டது
- சில மேலாளர்கள் தங்கள் பாத்திரங்களை திறம்பட நிறைவேற்ற கூடுதல் பயிற்சி தேவைப்பட்டது.

முடிவு & தீர்வு:

- நிறுவன படிநிலையின் தெளிவான தொடர்பு பணியாளர்களுக்கு அறியப்பட்டது
- குழப்பம் மற்றும் மோதலைக் குறைக்கிறது.
- பணியிட கவலைகளைக் கையாள்வதில் செயல்திறனை மேம்படுத்துகிறது.
- அனைத்து மட்டங்களிலும் தலைமைத்துவத்தின் மீதான பணியாளர் நம்பிக்கையை வலுப்படுத்துகிறது.

CASE STUDY FOR IMPORTANCE OF HIERARCHY

Introduction:

ABC Retail Group is a rapidly expanding retail chain with over 100 outlets and a workforce of 500+ employees. As the company grew, internal communication breakdowns increased, especially among front-line staff who were often unsure about reporting structures, roles, or decision-making authorities.

Problem Statement:

Due to unclear understanding of the company's hierarchy:

- Employees frequently escalated minor issues to upper management, bypassing store managers.
- Conflict resolution was delayed due to confusion over who was responsible for what.
- Morale dropped as many employees felt their concerns were being ignored or misdirected.

Objectives:

- Improve employee understanding of the company's organizational structure.
- Ensure smoother internal communication and issue resolution.
- Reinforce accountability at all management levels.
- Foster trust by ensuring concerns reach the appropriate level.

Actions Taken:

1. Hierarchy Mapping and Display:

- Created visual organizational charts customized for each store and department.
- Charts included names, titles, and responsibilities from store staff to corporate leadership.

2. Training Sessions:

- Conducted training on "Understanding the Chain of Command" during onboarding and quarterly refresher sessions.
- Used real-life scenarios to help staff understand who to approach in different situations.

3. Empowerment of Mid-Level process:

Provided leadership training to supervisors and managers to handle issues independently without needing to escalate everything.

Ensured they responded to employees quickly and effectively, building credibility at the mid-level.

Employees reported feeling more supported and clearer about whom to approach.

Challenges Faced:

- Some older employees were resistant to using the reports.
- Required ongoing reinforcement to ensure new hires understood and used the hierarchy correctly.
- Some managers needed extra coaching to fulfill their roles effectively.

Conclusion & Solving:

- Clear communication of organizational hierarchy
- Reduces confusion and conflict.
- Improves efficiency in handling workplace concerns.
- Strengthens employee trust in leadership at all levels.
- Must be reinforced through training, accessible tools, and role modeling from management.