

Mövzu 3. ƏMƏK KOLEKTIVİNDƏ İŞGÜZAR

MÜNASİBƏTLƏR ETİKASI

Plan

Əmək kollektivinin mahiyyəti. Formal və qeyri-formal strukturlar və münasibətlər. Kollektivin əxlaqi – psixoloji mühiti. İşçinin əhval-ruhiyyəsi. Xidmət mədəniyyəti. Əxlaqi-psixoloji mühitin növləri. “Korporativ mədəniyyət” anlayışı. Korporativ mədəniyyətin fəlsəfəsi, vəzifəsi (məqsədləri). Korporativ fəlsəfənin əsası.

Əmək kollektivi ictimai məqsədlərinə nail olunmasına yönəlmiş mütəşəkkil insanların birliyidir. Üzvlərin arasında qarşılıqlı yardım və əməkdaşlıq əmək kollektivinin daha da sıx olmasını xarakterizə edir. Birləşmiş kollektivin əsasını işçilərin fikir eyniliyi, sosial-psixoloji birlik, intizam və məqsədlərin birliyi təşkil edir. Savadlı təşkil olunmuş kollektivdə onun hər bir üzvünün şəxsiyyətinin inkişafı üçün lazımi imkanlar yaradır.

Hər bir əmək kollektivi iki strukturdan ibarətdir: formal və qeyri-formal. Formal struktur işçilərin rəsmi vəzifələri, vəzifə təlimatlarının, əmrlərin əsasında yaradılır. O, hər bir kollektivin üzvünün vəzifəsinin yerinə yetirilmə funksiyasına göstəriş verir.

Əvvəldən hazırlanmış əmrlərə əsasən kollektivin hər bir üzvü bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqə, münasibət qurmalıdır.

Ancaq təsdiq edilmiş sərəncamlara əsasən hərəkət etmək çox vaxt istehsalat problemlərinin həllində çətinliklər yaradır. Belə hallarda şəxsi kontaktlar, başqa işçilərlə tanışlıq, münasibət yaratmaq qarşıya qoyulmuş məqsədə nail olmaq üçün ümumi işə böyük yardım edir. Bu münasibətlər qeyri-formal münasibətlərdir, məhz bu da kollektivin qeyri-formal strukturunu təşkil edir. Bu struktur çərçivəsində bir neçə qrup yaranır, bunlar da qeyri-formal adlanırlar. Bu qrupun üzvləri fikir, maraq birliyi əsasında birləşirlər. Qeyri-formal münasibətlər formal münasibətləri tamamlayır və davam edir. Hər bir qeyri-formal qrupların lideri olur. O, bu qrupun fəaliyyətinin təşkilatçısıdır. O, adam ki, insanları birləşdimək qabiliyyətinə malikdir, istehsalat məsələlərinin həllində səriştəlidir, qeyri-formal qrupun lideri ola bilər. Sıx birləşmiş kollektivdə qeyri-formal lider formal rəhbər ola bilər.

Formal və qeyri-formal strukturun birgə fəaliyyəti, yaxınlığı kollektivin mütəşəkkil olmasını təmin edir. (Hər bir kollektivin üzvünün yüksək nəticə əldə etmək marağı belə kollektivlərin yaranmasında insanların könüllü birləşməsini təşkil edir.) Belə kollektivlərin yaranmasının əsasını insanların birləşməsi, kollektivin hər bir üzvünün yüksək nəticə əldə etməsi təşkil edir.

Kollektivin əxlaqi – psixoloji mühiti

Əxlaqi-psixoloji mühit bədii bir anlayışdır, kollektivdə yaranan emosional (hiss, həyəcan) münasibətlər sistemini əks etdirir. Əxlaqi-psixoloji mühit dedikdə kollektivin əhval-ruhiyyəsi, psixoloji durumu nəzərdə tutulur ki, məhz bu mühit insanların bir-birinə və ümumi işə münasibətində biruzə verir. Məlumdur ki, işçilərin əhval-ruhiyyəsinin yüksək olması əmək məhsuldarlığını 10-15% artmasına təsir edir. Əhvalın pis olması isə məhsuldarlığın 50-60% aşağı düşməsinə gətirib çıxarır. Beləliklə, istehsalat göstəricilərinin ən vacibi işçinin əhval-ruhiyyəsidir. Bu həm də nizam-intizama da öz təsirini edir. O, kollektivdə ki, yaxşı əxlaqi-psixoloji mühit mövcuddur, nizam-intizam da yüksək olur.

Xidmət mədəniyyətinin yüksəldilməsində əxlaqi-psixoloji mühitin əhəmiyyəti böyükdür. Bu onunla izah edilir ki, məhsulların (xidmətin), istehsalın artması insanın psixoloji durumuna təsir edir. Bu da özünü kollektivin əxlaqi-psixoloji mühitində biruzə verir. Beləliklə, əxlaqi-psixoloji mühit 2 növə ayrılır:

1. Əlverişli (sağlam);
2. Əlverişsiz (qeyri-sağlam).

Qarşılıqlı diqqət, bir-birinə hörmətlə yanaşmaq sağlam əxlaqi-psixoloji mühiti olan kollektivdə yaranır. Məsuliyyətsiz davranış,

laqeydlik nümayiş etdirən servis işçilərinə sağlam əxlaqi-psixoloji durumu olan kollektivdə yer yoxdur. Belə kollektivdə daima yüksək əhval-ruhiyyə, müştərilərə mədəni xidmət etmək hazırlığı olur. Məhz belə kollektivdə işləmək hər bir insanın arzusudur.

Əgər kollektivdə dedi-qodu, hörmətsizlik, bir-birini təhqir etmək və s. mənfi hərəkətlər baş verərsə, belə kollektivin durumu qeyri-sağlam, əlverişsiz olar.

Sağlam əxlaqi-psixoloji durumu olan kollektivin hər bir üzvünün tərbiyələndirilməsində böyük rolu vardır. İşinə səhlənkər yanaşanları, işə gecikənləri kollektiv üzvləri danlamalı və başa salmalıdır ki, onlar tək özlərini deyil, həm də yoldaşlarını pis vəziyyətdə quyurlar. Əgər müəssisədə istehsalın təşkili yaxşı qoyulmayıbsa, belə kollektivdə əlverişli əxlaqi-psixoloji duruma şərait yoxdur.

Bir çox servis müəssisələri heç də ideal şəraitdə işləmirlər. Bunun üçün həm rəhbərin, həm də hər bir işçinin bir-birinə qayğıkeş münasibətin, diqqətliliyin artırılması vacib şərtlərdən biridir.

Gənclərin təzə işçiyə daha da diqqət artırımları lazım gəlir.

Müşahidələr

göstərir ki, işdən azad olunanların içərisində iş stajı bir ildən az olan işçilər üstünlük təşkil edir. Bu, o deməkdir ki, onlar iş şəraitinə uyğunlaşmayıblar, səbəbi də onda ola bilər ki, ya onlar kollektivdə dil tapmayıblar, yaxud irəlləyişini (perspektivini) görməyib.

Əgər kollektivdə konfliktlər, mübahisələr yaranarsa, insanlarda bir-birinə etibar itər. Belə insan ətrafdakılara qarşı əsəbi olur. Buna görə də işçinin ictimai yerlərdə, məişətdə davranışını müəyyən dərəcədə kollektivin əxlaqi-psixoloji mühiti müəyyənləşdirir.

Hal-hazırda “əxlaqi-psixoloji mühit” termini “korporativ mədəniyyət” anlayışı ilə əvəz olunub. Korporativ mədəniyyət özündə aşağıdakıları birləşdirir:

- Servis müəssisələrinin fəlsəfəsi (mədəniyyəti, dəyəri),
- Servis müəssisələrinin vəzifəsi (məqsədləri).

Korporativ mədəniyyət rəhbər işçiyə əmr etmək yox, kömək məqsədi ilə təklif, tövsiyyə etməyi tələb edir. Nəticədə yeni idarəetmə üsulu əmələ gəlir. Belə halda işçilər öz məsuliyyətini artırır.

Korporativ fəlsəfənin əsasını əxlaq, keyfiyyət, ədalət, dəyər kimi anlayışlar təşkil edir. Korporativ fəlsəfəyə məqsədlərin dəqiq göstərilməsi, firmanın (müəssisənin) məsuliyyətini təyin, işçilərin məsuliyyətini dərk etmək, xidmət prinsiplərinin qazancdan üstünlüyü kimi anlayışlar daxildir.

Müəssisənin bütün əməkdaşları korporativ fəlsəfənin prinsiplərini bilməli və onun prinsiplərinə riayət etməlidirlər.

Firmanın (müəssisənin) vəzifəsi (missiyası) firmanın məqsədlərinə və strategiyasına üstünlük verməkdir. Firmanın vəzifəsi

“Biz hansı təşkilatda işləyirik və bizim burada işləməyimizə dəyərmi?” sualına cavab verməlidir.