



Трудовые отношения - это особая сфера общественных отношений. На них распространяются не только общепринятые, но также специфические этические нормы. Трудовая этика регулирует отношения не только внутри организации, но также взаимодействие с внешней средой. Этика трудовых отношений имеет длинную и сложную историю развития, которая сопряжена с историей развития труда. Вот основные этапы, на которых стоит заострить внимание:

- варварские времена стремление к созидательному труду воспринималось с презрением. Упор делался на военное искусство. Элитой общества были землевладельцы, которые содержали рабов и были лишены необходимости трудиться.
- В античный период к труду также не было почетного отношения. Особым уважением пользовались мыслители и политики. Бытовало мнение о природной низости людей, занятых физическим трудом.
- христианстве произошла переоценка приоритетов. Считалось, что тот, кто не желает трудиться, не достоин пропитания. Тягчайшим грехом в раннем христианстве считалась праздная жизнь.

В любом трудовом коллективе есть две структуры: формальная и неформальная. Формальная структура коллектива образуется на основе официальных обязанностей работников, должностных инструкций, приказов. Она предписывает каждому члену выполнение вполне определенных функций (обязанностей). В рамках формальной структуры каждый сотрудник обязан взаимодействовать с другими членами коллектива заранее предписанным способом. Однако при следовании только специально утвержденным распоряжениям и предписаниям нередко возникают трудности в решении той или иной производственной проблемы. В этом случае большую помощь могут оказать личные контакты, знакомство с работниками других подразделений предприятия, то есть неформальные отношения. Эти отношения и образуют так называемую неформальную структуру коллектива. Внутри этой структуры обычно складывается несколько групп, которые также называют неформальными. Члены этих групп объединяются на основе общности интересов, увлечений. Неформальные отношения являются как бы дополнением и продолжением формальных. Они придают формальным отношениям гибкость, повышают удовлетворенность

работника своим трудом. Во главе каждой неформальной группы стоит лидер. Он - организатор всей деятельности этой группы. Неформальными лидерами становятся те члены коллектива, которые обладают способностью сплотить людей, компетентны в производственных вопросах и т. д. Чтобы успешно влиять на сотрудников в личностном плане, руководитель должен занимать в неофициальной структуре главенствующее положение. Если же руководитель (например, бригадир) не является неофициальным лидером, в этом коллективе велика вероятность конфликтов. В сплоченном коллективе неформальный лидер, как правило, является формальным (официальным) руководителем. Слаженная работа коллектива во многом зависит от того, насколько близки между собой формальная и неформальная структуры. В сработавшихся бригадах формальная и неформальная структуры близки между собой и более согласованны, чем в только что созданных. Основой сближения этих структур служит добровольность объединения людей в такие коллективы, заинтересованность каждого члена в высоком конечном результате.

Морально-психологический климат - это образное понятие, отражающее систему эмоциональных отношений, сложившихся в коллективе. Под морально-психологическим климатом понимается преобладающий в коллективе психологический настрой (настроение), проявляющийся в отношении людей друг к другу и к общему делу. Известно, что хорошее настроение работников влияет на повышение производительности их труда, она возрастает на 10 - 15%. При плохом же настроении работников производительность их труда снижается на 50 - 60%. Установлено также, что до 20% причин, снижающих эффективность производства, приходится на морально-психологические факторы. Следовательно, настроение работника является важным производственным показателем. К примеру, социологами установлено, что члены бригад, в которых сложился хороший морально-психологический климат, нарушают дисциплину в 14 раз реже, чем рабочие в бригадах с неустойчивым климатом. В настоящее время значение морально-психологического климата в повышении культуры обслуживания неуклонно возрастает. Это объясняется тем, что интенсификация производства товаров (услуг) повышает нагрузку на психику работника. Это сказывается и на морально-психологическом климате в коллективе. Естественно, что такое воздействие может быть, как стимулирующим, так и подавляющим творческую активность работников, влиять не только на количество, но и на качество предоставляемых услуг (изделий). В связи с этим морально-психологический климат делят на благоприятный (здоровый) и неблагоприятный (нездоровый). Здоровый морально-психологический климат проявляется во взаимном внимании,

уважительном отношении работников друг к другу. В коллективе со здоровым морально-психологическим климатом создается обстановка нетерпимости к тем, кто своим безответственным поведением, равнодушным отношением к посетителям роняет авторитет работника сервиса. В таком коллективе у работников нет нахмуренных лиц, кислых выражений, они всегда в бодром настроении и в постоянной готовности к культурному обслуживанию клиентов. Именно в такой коллектив человек идет на работу, как на праздник. В слаженном, дружном коллективе складывается особая коллективистская психология, когда становится невозможным взять себе более выгодную работу в ущерб другим. В таких коллективах значительно изменяются привычные представления о межличностных отношениях. Личные симпатии и антипатии как бы отходят на второй план и оказывают меньшее влияние на официальную систему отношений. При этом легче достигается сработанность его членов. Для них трудовой коллектив становится и референтной группой. Такой коллектив постепенно превращается в своеобразную трудовую семью, в которой четко проявляются ответственность ее членов друг перед другом, их зависимость друг от друга и забота друг о друге. Здесь не ждут, чтобы кто-то создал идеальные условия для работы, а сами ищут выход из сложных ситуаций. Роль морально-психологического климата не ограничивается только рамками производства. Если на работе нередко происходят ссоры и конфликты, у человека может сформироваться недоверие к людям вообще. И в характере такого работника зачастую появляются черты раздражительности, вспыльчивости, неуживчивости с окружающими. Приходя после работы домой в плохом настроении, он может нередко сорвать зло на членах своей семьи. Поэтому морально-психологический климат на производстве в значительной степени определяет поведение работников в быту, общественных местах. Справедливо и обратное. Здоровый морально-психологический климат коллектива - не самоцель. Это необходимая предпосылка постоянного повышения производительности и качества труда, культуры обслуживания клиентов.