

Pokusy menedżera – władza i kontrola

Anomia pracownicza to zjawisko powszechnej akceptacji nieuczciwego postępowania wobec pracodawcy. Polega na występowaniu zachowań niezgodnych z normami społecznymi w warunkach, gdy te normy obowiązują, ale pracownicy wytworzyli wiarygodne usprawiedliwienia, które sprawiają, że normy nie są przestrzegane.



Marika Marcinkowska

Kierownik Działu HR, Zdrojowa Invest Sp. z o.o.

Sektor usługowy od zawsze jest podporządkowany potrzebom klienta. To właśnie on ma być w centrum zainteresowania wszystkich pracowników. Jest to o tyle niebezpieczne, że może powodować sytuacje, w których dochodzi do nadużyć wobec pracownika. Ten natomiast postawiony zbyt często w sytuacji upokorzenia będzie bardziej podatny na wybór korzyści w sytuacji pokusy. Jeżeli firma

będzie okazywać brak lojalności wobec niego, on również nie będzie czuł się zobowiązany do dbania o wartości i jakość pracy.

W branży hotelowej należącej do sektora usługowego utrzymanie równowagi pomiędzy potrzebami gościa a potrzebami pracownika jest bardzo trudne i wymaga od kadry zarządzającej zarówno ogromnego doświadczenia, jak i dobrze rozwiniętej umiejętności motywowania podwładnych. To wszystko jednak nie będzie możliwe do osiągnięcia, jeśli u podstaw zarządzania nie znajdzie się etos pracy i wartości, które zgodnie będą wyznawać wszyscy członkowie organizacji, począwszy od zarządu, a kończąc na najniższych stanowiskach. Dla właściwego działania i rozwoju każdej organizacji wszyscy pracownicy, bez względu na wykonywaną pracę, są tak samo ważni. ■