

EGY DÉL-ALFÖLDI NAGYVÁLLALAT MUNKAVÁLLALÓINAK VILÁGA

Az alábbiakban egy dél-alföldi nagyvállalat munkavállalóinak világának és szervezetének – elsősorban szervezetszociológiai és szervezetszociológiai – sajátosságairól írok röviden (2013-as megfigyeléseim alapján).

A tisztítástechnológiai szolgáltatást nyújtó vállalat munkatársai több mint hetven különböző helyszínen – Szeged város számos eltérő pontján fekvő helyen – dolgoznak. A munkatársak több mint harminc százaléka rendelkezik takarító, illetve tisztítástechnológiai szakmunkás bizonyítvánnyal. Valamennyien a cég támogatásával szerezték meg képzettségüket, s ezzel a munkavégzésükhöz szükséges professzionális elméleti és gyakorlati szakmai ismereteket. A munkatársak több mint húsz százaléka az alapítástól kezdve – több mint tíz éve – a vállalat dolgozója.

A cég statisztikai értelemben nagyvállalat: átlagos statisztikai létszáma a 2013. évben 352 fő volt (de a közfoglalkoztatási program keretében alkalmazott negyven fővel együtt elérte a 392-t).

A vállalat által végzett takarítási munkálatok színvonalát és minőségét az alkalmazott „Diversey” technológia és eszközök, valamint az – ÁNTSZ által engedélyezett – professzionális takarítószerek használata biztosítja. A vállalat szolgáltatási gyakorlatában a tisztítástechnológia hagyományos kézi módszerei (pl. „kétedényes módszer”, „keretes S módszer”) és eszközei (mopkészlet, mopkocsi stb.) mellett a gépi technológia (nagyteljesítményű porszívók, vízszívók, egytárcsás súrolók, magasnyomású mosók stb.) is jelentős.

A feladatellátást a tizenöt személy- és tehergépjárműből álló flotta, valamint egy raktár és logisztikai központ segíti. A cég – évről évre megújítja a tanúsítványokat – sikeresen és minden követelménynek megfelelően alkalmazza az MSZ EN ISO 9001:2009 és az MSZ EN ISO 14001:2005 szabványoknak megfelelő minőség- és környezetirányítási rendszert.

A cég szervezeti struktúrája logikus, jól felépített: mind a feladatkörök, mind a munkaterületek egyértelműen meg vannak jelölve. A cég élén

az ügyvezető áll, akinek munkáját egy általános helyettes – aki egyben a gazdasági vezető is – segíti. A vállalatirányítás ügyköreinek megfelelően további vezető beosztású munkavállalók: a termelésvezető és a vállalkozásvezető. A termelésvezető – az elnevezés a céget átszervező korábbi ügyvezetőtől származik, s némileg megtévesztő, hiszen a vállalat keretein belül nem termelés, hanem szolgáltatás folyik, így az előállított új érték nem termék, hanem állapot (a tisztaság) – feladata a cég alapfeladatai ellátásának koordinálása. Ebben a feladatkörben a három területvezető munkájára számíthat, akik a hetvenhárom intézményben folyó munkát ellenőrzik (minőségellenőrzés, anyagigény felmérése, jelenléti ívek összegyűjtése, kapcsolat az intézményvezetőkkel stb.) és az operatív irányítást végzik. Mindhármuk mellett dolgoznak szolgálatvezetők, akik a speciális területeken irányítanak.

A nagyobb takarítói létszámú egységekben csoportvezetők dolgoznak, akik az irányítás mellett már takarítói munkafeladatokat is végeznek. A munkavállalók többsége takarító, akiknek a kijelölt területükön a meghatározott munkaórák alatt kell elvégezniük a tőlük a napi takarítás rutinjában elvárt feladatokat (hulladékgyűjtő edények ürítése, portalanítás, nedves és száraz felmosás, személyi higiéniai papírtermékek kihelyezése stb.).

A társaság vállalkozási tevékenységét – beleértve a marketinget és az értékestést is – irányítja a vállalkozásvezető, akinek közvetlen munkatársa – egyben a vállalkozási üzletág többi munkatársának felettese – a vállalkozási csoportvezető. A gazdasági vezető a számviteli és pénzügyi területen kívül a logisztikát is irányítja: egy könyvelő, három munkaügyi előadó, egy logisztikai munkatárs, egy raktárvezető, két raktáros és egy szervizvezető tartozik hozzá. Közvetlenül az ügyvezető igazgató irányítása alá tartozik a titkárság és a minőségirányítás.

Ha a szervezeti kultúra Charles B. Handy-féle négyes tipologizálását – amely hatalomközpontú-, feladat-, szerep- és személyiségkultúrát különböztet meg – nézzük, akkor az általam bemutatott szervezet esetében, mint vállalati kultúra a szerepkultúra (apollói kultúra) figyelhető meg.

A cég erősen bürokratikus működésű (ez már csak önkormányzati tulajdonú jellegéből is következik), ahol a hatáskörök, munkakörök, szerepkörök jól körül vannak írva, pontosan meg vannak határozva és világosan elkülönülnek egymástól. A racionálisan és logikusan felépült szervezet erőssége a (feladatokon, felelősségen, szakértelmen nyugvó) határvonalak

pontos ismerete, hátránya viszont, hogy – éppen az előbbieik miatt – a változásra és külső környezeti hatásokra lassabban és nehezebben reagál.

Robert E. Quinn „versengő értékek” modelljében – amely szerint a támogató mellett szabály-, cél-, illetve innováció-orientált szervezeti kultúra létezik – ugyanez a vállalat szabályorientált szervezet, amelyben a hierarchikus felépítés, a vállalati kommunikáció szabályozottsága, a folyamatok kiépítettsége meghatározó elem. Ez a szervezeti kultúra a strukturált feladatokat ellátó, a környezeti (főleg a piaci) változások következményei által kevésbé érintett szervezetek számára ideális.

Abraham Maslow motivációs piramisa alulról felfelé haladva a következő szükségleteket tartalmazza: fiziológiai – biztonság – szeretet és valahová tartozás – megbecsülés – önmegvalósítás. Általában az ebben a sorrendben szereplő, egymásra épülő szükségletek egymást feltételezik, vagyis amíg az piramis alacsonyabb szintjén álló nincs kielégítve, addig a magasabb sem lehet. (Van persze ellenpélda, így az esztétikai elveihez ragaszkodó „éhező művész” karaktere.)

Az általam bemutatott cég esetében a munkavállalóknak az alapvető (fiziológiai és biztonság) szükségletekkel nincs gondjuk, hiszen a munkahelyük helyzete stabil, a fizetésük biztos (ezt már csak a nemzeti vagyonból gazdálkodó önkormányzat, mint tulajdonos is garantálja). A szeretet és az odatartozás, valamint a megbecsülés területén már más a helyzet, hiszen – mint már írtam – a munkaterületek nem egy helyszínen vannak, így az összetartozás, vagy a team-élmény vállalati szinten eleve nem jöhet létre, inkább intézményenként (munkacsoportonként) figyelhető meg.

A munkatársak felé a megbecsülést a cég menedzsmentje az utóbbi időben markánsabban kifejezte, mint korábban: ennek jelenként 2011-ben a cég fennállásának tizedik évfordulóján közös emlékezőt, ünnepi műsort és ebédet rendezett a dolgozóknak, akik identitást erősítő szuvenírek (a cég logójával ellátott toll, pendrive, jegyzetfüzet, óra stb.) mellett pénzjutalmat is hazavihettek, s külön köszönetet és értékes ajándékot kaptak azok, akik az alapítástól fogva a vállalat alkalmazottai.

Évente többször rendeznek „nyílt napot”, amelynek során a munkavállalók a formális elintéznivalókon (pl. munkaruha és munkacipő átvétele, keresetigazolások kiosztása) kívül kávéra, üdítőre, szendvicsekre is a cég vendégei, s kötetlenebb formában van lehetőség egymással, illetve a felettesekkel is ismerkedni, közösen időt tölteni.

A maslow-i piramis csúcsán lévő önmegvalósítás (kreatív önkifejeződés) megnyilvánulását nehéz vizsgálni, hiszen a takarítói munka hagyományosan nem ennek a terepe, bár a munkatársak többsége elégedett a munkahelyi körülményeivel és feladataival (talán ezt igazolja, hogy minden ötödik már az alapítástól, több mint tizenegy éve, a cégnél van).

A belső intézményi kommunikáció – már csak a fizikai távolságok és az eltérő helyszínű munkaterületek miatt – is viszonylag lassú, illetve igencsak hivatalos jellegű. A területvezetők, illetve szolgálatvezetők szóbeli tájékoztatása mellett a munkavállalók az őket érintő fontosabb ügyekről, változásokról ügyvezetői körlevelekből, illetve ügyvezetői utasításokból értesülnek, amelyet nyomtatva megkapnak (és tartalma megismerésének tényét aláírásukkal is igazolják).

A 2013. év végén valamennyi munkavállaló kommunikációs képzésen vett részt, amelyen a cég arculati elemeinek ismertetésére (munka közben ugyanis logóval ellátott pólót, munkaköpenyt, kabátot kell viselni) és kommunikációs helyzetgyakorlatokra került sor, valamint konfliktuskezelési technikákkal is ismerkedhettek.