

Корпоративные нормы (на примере таксомоторного парка Санкт-Петербурга)

Коллектив парка

- Делится на 3 уровня («русская матрешка»)
- 1 – администрация
- 2 – коллектив диспетчеров
- 3 – таксисты

Представители каждого предшествующего уровня имеют мало представления о работе и взаимоотношениях внутри следующего слоя, но могут, общаясь «создавать новые нормы» в отношениях между собой

Отношение к распоряжениям администрации

- Зачастую считаются абсурдными – не исполняются
- В конкретных ситуациях диспетчеры действуют на свое усмотрение
- Начальству не перечат, т.к. «не хватает смелости»

Отношения внутри группы таксистов

Катальные водители («приближенные к императору») – от 1 до 6 человек	Обычные водители («простые смертные»)
Передаются наиболее выгодные заказы, вне эфира и вне очереди (тщательно скрывается от начальства, др. водителей и диспетчеров др. смен)	Берут заказы по очереди, выбор зависит от отношения диспетчера к водителю
Не общаются с обычными водителями, преимущественно между собой	Догадываются о наличии «катальных», но мирятся с тем, «что так было, есть и будет»
Оплачивает сотовый телефон диспетчера, отвозит его на работу и с работы	Каждый водитель работает в своем районе, смена района воспринимается недоброжелательно, так как обостряет конкуренцию
«Сотрудничество» прекращается, если водитель нарушает неписанный кодекс поведения	На стоянках существует очередь, за нарушение которой могут наказать физической расправой

Отношения внутри группы диспетчеров

- Важное значение имеет «социальный возраст», который зависит от стажа работы и «положительных результатов»
- Наделается привилегиями, источником которых является сама группа
- Обретение соответствующего авторитета предполагает возможность рекомендовать на работу «чужака»
- Строгий порядок отбора заказов (от старшего по смене к другим)
- Одна из основ авторитета – справедливость и возможность «дать заработать другим»

Отношения с другими группами

- Отношения с работниками ГИБДД, как правило, не отличаются напряженностью
- Существует договоренность с официантами ресторанов, администраторами отелей о «взаимовыгодной поставке клиентов»