COMUNICAREA INTERNĂ CA REFLECTARE A CONDIŢIILOR DE MUNCĂ. STUDIU DE CAZ ÎN DOMENIUL TURISMULUI

Prof. Dr. Maria-Ana GEORGESCU,
Universitatea „Petru Maior" Tîrgu-Mureş

Abstract: *Our interest in working conditions prompted us to analyze the communication process within organizations as a reflection of the work quality of life. In this regard, we conducted a survey collecting the opinions of employees on the conditions in which they work. The method was questionnaire-based and we obtained responses from subjects acting in a booming economic sector - tourism. Our work focuses on communication within firms from Mures County and employee perception on this process, less studied aspects compared to the external communication. We analyzed both horizontal communication between colleagues, as well as the vertical one, between employees and management-staff. At the same time, we treated the safety at work. The conclusion we reached out is that currently, internal communication can become a very important area to add value on job satisfaction.*

Keywords: *internal communication, working conditions, work safety, employee perspective on communication, job satisfaction*

1. Introducere

Interesul pentru condiţiile de muncă ne-a determinat să analizăm procesul de comunicare din cadrul organizaţiilor, ca reflectare a calităţii vieţii de muncă. În literatura de specialitate se apreciază că „*evaluarea condiţiilor de muncă* este un indicator utilizat frecvent pentru a măsura dimensiunea subiectivă a calităţii ocupării"[1].

În acest sens, am realizat un studiu privind opiniile unor angajaţi cu privire la condiţiile în care muncesc. Lucrarea noastră se centrează pe comunicarea internă în cadrul unor firme din Judeţul Mureş şi pe percepţia angajaţilor asupra acestui proces, aspecte mai puţin studiate prin comparaţie cu procesul comunicării externe. Am analizat atât comunicarea orizontală, între colegi, cât şi pe cea verticală, între angajaţi şi conducerea firmelor.

Dezbaterile actuale ale specialiştilor în domenil comunicării converg spre accentuarea importanţei acordate comunicării interne, proces a cărui recunoaştere a devenit puternic evidenţiată relativ recent, după anii 2010, prin iniţiative precum crearea unui Institut de Comunicare Internă în Marea Britanie (www.ioic.org.uk), ca o entitate distinctă; dorinţa ca, în Europa, să

[1] I. Mărginean, I. Precupeţu, 2008, p. 60.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior"
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

existe o Asociaţie Europeană pentru Comunicarea Internă în cadrul FEIEA (European Business Communicators Association - www.feiea.com); apariţia, în SUA, a aceloraşi tendinţe în cadrul Consiliului de Comunicare şi Management (www.ccmconnection.com), iar al 18-lea Simpozion Internaţional de Relaţii Publice a avut ca temă Comunicarea Internă.

Există păreri conform cărora această comunicare internă se constituie ca o practică şi un domeniu independent al relaţiilor publice. „Noi credem că acum, comunicarea internă a progresat până la a exista ca domeniu specializat propriu-zis."[2] Totodată, comunicarea internă este considerată element esenţial al managementului schimbării şi e cotată între primele cinci arii de responsabilitate ale relaţiilor publice. Există o relaţionare între comunicarea internă, ca atribut al managementului puterii şi procesul schimbării. Între factorii aşa numiţi *soft* şi mai puţin controlabili[3] ai managementului schimbării, comunicarea vizează persoanele şi dinamica grupurilor.

Ca alt aspect inerent, comunicarea internă sporeşte eficacitatea organizaţională deoarece contribuie la relaţii interne pozitive. În mod paradoxal, acelaşi proces poate constitui o ameninţare pentru relaţiile organizaţionale[4], în ipostaza de comunicare defectuoasă.

„Comunicarea internă trebuie să fie domeniu distinct de studiu în cadrul comunicării organizaţionale, dată fiind specificitatea ei şi, mai ales, dată fiind importanţa rolului ei. Prin comunicare internă, se realizează fundamentele bunei funcţionări a întregii organizaţii, adică acele elemente fără de care organizaţia nu poate fi ceea ce este şi nici nu poate progresa."[5]

Rolul existenţei unei structuri de relaţii publice ar fi de a consilia conducerea spre de a atinge punctul optim în realizarea cadrelor unei bune comunicări interne şi aceasta, după studierea situaţiei şi după analize îndelungi şi bine făcute.

În cadrul studiului nostru, am avut în vedere şi satisfacţia la locul de muncă, ştiind că acesta reprezintă, de asemenea, un indicator important în evaluarea subiectivă, „influenţat atât de experienţa personală a individului, cât şi de aşteptările şi aspiraţiile sale cu privire la propriul loc de muncă."[6] Totodată, am tratat şi siguranţa la locul de muncă, urmărind la modul concret asigurarea unor condiţii umane în câmpul muncii.

---

[2] Yi-Hui Huang, 2004, p. 227.
[3] J.Lies, 2012, p. 256.
[4] M. Welch, 2012, p. 246.
[5] D. Stoica, 2011, p. 1.
[6] I. Mărginean, I. Precupeţu, 2008, p. 62.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior"
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

2. Calitatea vieţii de muncă

Munca este activitatea de bază pe care se structurează sistemul economic, dar totodată este creatoare de cultură şi civilizaţie, iar la nivel individual este o dimensiune esenţială a fiinţei umane. Munca apare în reprezentarea ei socială ca un triptic: ca sursă de bani şi bunăstare, ca sursă de satisfacţii şi ca modalitate de autorealizare[7]. Având în vedere toate aceste aspecte, unii specialişti în domeniu consideră că este perfect legitim să ne întrebăm cât de mult se asigură astăzi condiţii umane de muncă, lansând problematica unui concept complex – „calitatea vieţii de muncă".[8] Standardele internaţionale referitoare la muncă sunt incluse într-o serie de documente dintre care menţionăm câteva importante, precum: pe cele ale *Organizaţiei Internaţionale a Muncii*, cele din *Pactul privind drepturile economice, sociale şi culturale* şi pe cele din *Carta socială europeană*. Acest ultim document în varianta revizuită, are dintre cele 31 de drepturi şi principii menţionate la Partea I, un număr de 16 referitoare la muncă.[9]

În ţara noastră, conform noului Cod al Muncii, care a intrat în vigoare în ianuarie 2015, angajaţii au o serie de drepturi şi obligaţii, care decurg şi din contractele colective şi individuale de muncă, precum şi din regulamentele de funcţionare şi de organizare ale unităţii[10]. Un aspect particular între aceste prevederi priveşte siguranţa muncii. În domeniul ales pentru efectuarea studiului nostru, respectiv cel hotelier şi al restaurantelor, ultimele date statistice ale Ministerului Muncii şi Protecţiei Sociale din România sunt din anul 2013 şi le redăm în Tabelul nr.1.

[7] I. Mărginean, I. Precupeţu, 2010, p.27

[8] I. Mărginean, A.Bălaşa, 2005, p.150

[9] https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/ESCRBooklet/Romanian.pdf

[10] http://www.avocat-dreptul-muncii.eu/codul_muncii_2015.php

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior"
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

Tabelul 1. Numărul accidentaţilor în muncă în domeniul hotelier şi al restaurantelor

Hoteluri şi restaurante	Numărul accidentaţilor mortal			Numărul accidentaţilor non-mortal		
	Total	Femei	Bărbaţi	Total	Femei	Bărbaţi
Hoteluri şi alte facilităţi de cazare	-	-	-	31	12	19
Restaurante şi alte servicii de alimentaţie	2	1	1	44	21	23

Sursa:
http://www.mmuncii.ro/j33/images/buletin_statistic/Conditii_anul_2013.pdf

În anul 2013 s-au consemnat 2 accidente de muncă mortale în domeniul turismului, pe teritoriul României. Accidentaţii non-mortal au atins numărul de 31 la hoteluri şi alte facilităţi de cazare, iar 44 de accidentaţi la restaurante şi alte servicii de alimentaţie. Dintre accidentaţii non-mortal în domeniul hotelurilor şi restaurantelor, 56% reprezintă bărbaţi şi 44% femei.

3. Studiu privind comunicarea internă ca reflectare a condiţiilor de muncă din turism

Pentru a afla nivelul şi modul în care comunicarea internă este instrument eficient în performanţa organizaţiilor, am realizat un studiu în unităţi economice din Judeţul Mureş, din staţiunea Sovata, într-un sector în plină expansiune – turismul. Motivul alegerii staţiunii Sovata, pe lângă proximitatea geografică, a fost faptul că este un loc deosebit, recunoscut la nivel european încă din anul 1850. Pe timpul verii oferă o mulţime de atracţii turistice. Lacurile din Sovata sunt renumite atât pentru efectul terapeutic, cât şi pentru fenomenul de *heliotermie.* Lacul Ursu, unic în Europa, este unul dintre cele mai mari lacuri sărate heliotherme. Mulţi turişti vin la Sovata să facă tratamente cu nămol pentru vindecarea diferitelor boli. Iarna, pe lângă bazele de tratament, Sovata pune la dispoziţia iubitorilor de zăpadă o pârtie pentru ski, dotată cu telescaun. Pe baza statisticilor, în timpul iernii sunt puţini turişti, sezonul de vârf fiind în luna august, dar destul de mulţi turişti vin şi în iunie, iulie şi septembrie.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

Designul studiului

Conceput sub formă de anchetă directă şi realizat în varianta sondajului de opinie privind condiţiile de muncă la o serie de hoteluri, vile şi restaurante, studiul s-a bazat pe chestionarul sociologic ca instrument de culegere a datelor. Acesta explorează atitudini, solicită propuneri, investighează procesul comunicării orizontale şi verticale. Răspunsurile obţinute au permis sistematizarea teoretică a unor date obţinute, prin transpunerea impresiilor personale ale subiecţilor.

Chestionarul utilizat cuprinde 27 de întrebări. Dintre acestea, majoritatea urmăresc să identifice opiniile angajaţilor despre condiţiile de muncă. În chestionar predomină întrebările închise, cu variante de răspuns oferite. Am selectat 7 unităţi turistice din Sovata, de unde am colectat 42 de formulare completate privind opiniile angajaţilor din domeniul hoteluri - restaurante.

Prezentarea unităţilor turistice selectate:

- *Hotelul Pacsirta* este un hotel de patru stele, dispune de 15 camere double şi un apartament,
- *Hotelul-restaurant Ciocârlia,* cu trei stele, are o capacitate de cazare de 45 de locuri,
- *Vila Mureşul* este un hotel de 3 stele,
- *Restaurantul Káli* aparţine vilei Mureşul, dispune o terasă,
- *Vila Sára,* de trei margarete, dispune de 12 camere şi un apartament,
- *Restaurantul Ciuperca-Mică* este situată lângă Lacul Ursu, are 2 nivele, fiecare cu o terasă,
- *Hotelul Szeifert* este de trei stele.

Scopul urmărit a fost obţinerea de răspunsuri la următoarele întrebări:

Ce fel de relaţie de comunicare există între colegi?

Ce relaţie de comunicare au şefii cu subordonaţii?

Ce opinie au angajaţii despre condiţiile de muncă?

Dacă au propuneri legate de acestea, iar daca da – cum sunt receptate de către conducere.

4. Interpretarea rezultatelor

Rezultatele sunt obţinute pe baza prelucrării celor 42 de chestionare completate de subiecţi, anagajaţi ai unităţilor turistice menţionate, din Sovata. Prezentăm o selecţie de șapte întrebări, relevante pentru tema lucrării de faţă.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

Î.1. *Cum aţi putea caracteriza comunicarea dintre d-voastră şi colegi?*

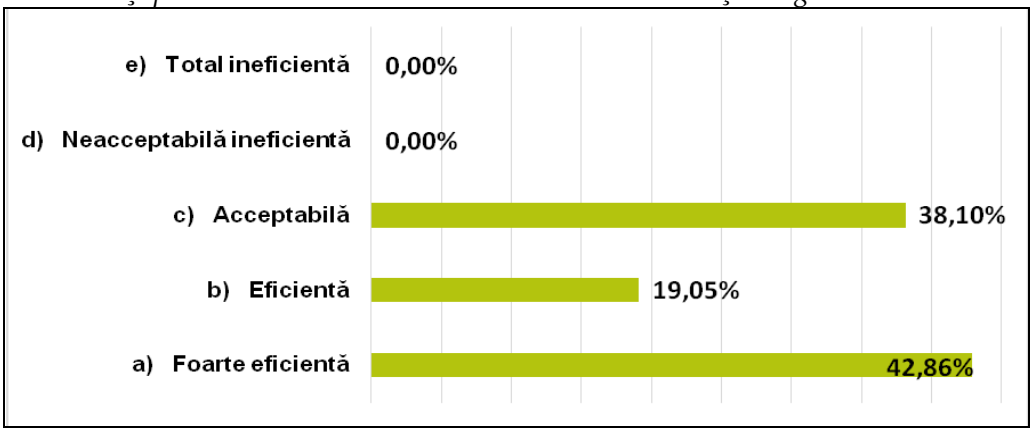


Fig.1. Aprecieri asupra comunicării pe orizontală

Lucrătorii au o opinie pozitivă cu privire la comunicarea între colegi, majoritatea, adică 42,86% considerând că aceasta este foarte eficientă, 19,05% considerând-o eficientă, iar 38,10% spun că e acceptabilă.

Î.2. *Ce fel de relaţie de comunicare şi colaborare aveţi cu managerul firmei?*

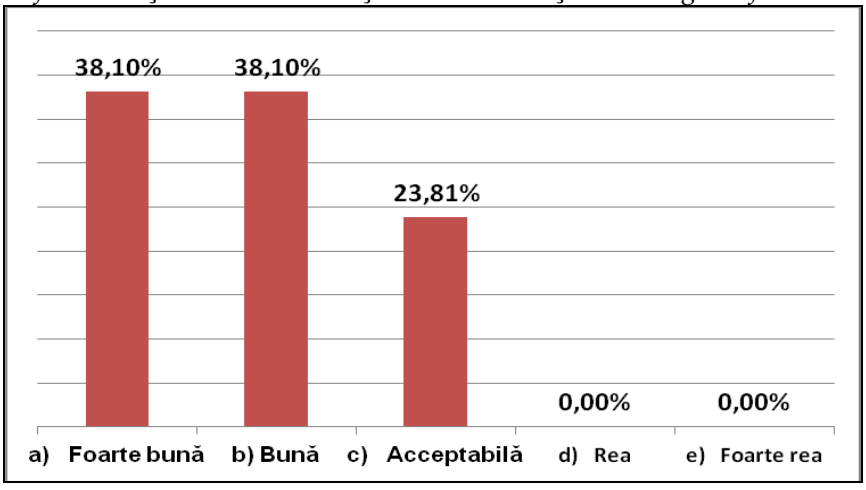


Fig.2. Aprecieri asupra comunicării pe verticală

Angajaţii par mulţumiţi de relaţia de comunicare şi colaborare cu managerul firmei: 38,10% au o relaţie foarte bună cu managerul firmei, de asemenea 38,10% au o relaţie bună cu acesta şi 23,81% au o relaţie acceptabilă cu managerul.

Î.3. *Vă afectează dacă auziţi păreri negative despre unitatea în care lucrați?*

O mare parte din subiecţi, 69,05%, au spus că îi deranjează dacă aud păreri negative despre unitate.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

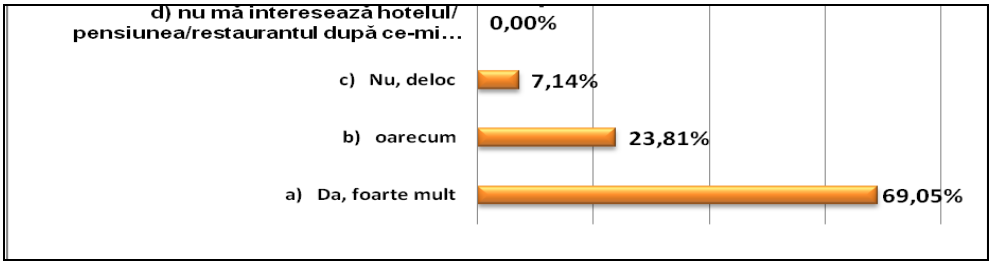


Fig.3. Măsura în care angajaţii sunt afectaţi de părerile negative faţă de unitatea în care lucrează

Un procent de 23,81% dintre angajați se socotesc indiferenţi față de părerile negative exprimate de alţii, iar 7,14% nu sunt deloc afectaţi, după cum rezultă din Fig.nr.3.

Î.4. *Cât de satisfăcut sunteţi de condiţiile de muncă?*

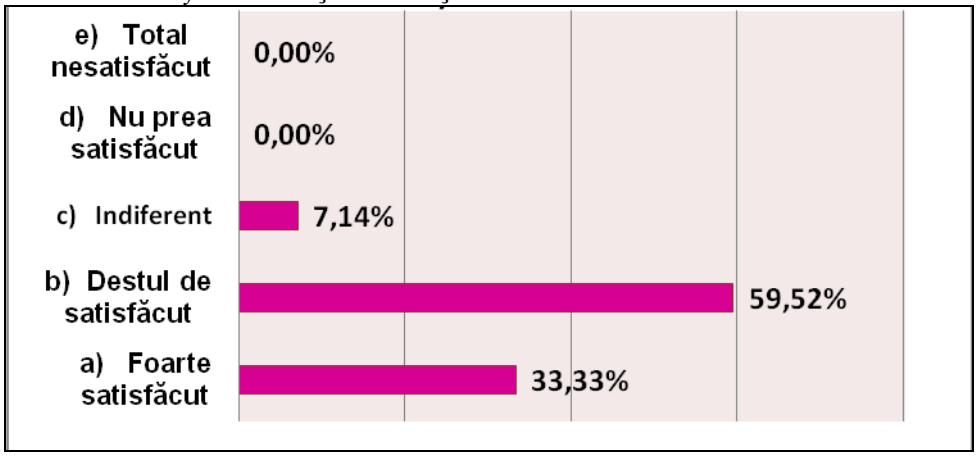


Fig.4. Exprimarea satisfacţiei faţă de condiţiile de muncă

Îmbucurător, nivelul de satisfacţie este mare când vorbim despre condiţiile de muncă: 59,52% dintre angajaţi sunt destul de satisfăcuţi de condiţiile de muncă, 33,33% sunt foarte satisfăcuţi, iar 7,14% au o opinie indiferentă.

Î.5. *Credeţi că sunteţi bine informat privind riscurile la locul de muncă?*

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

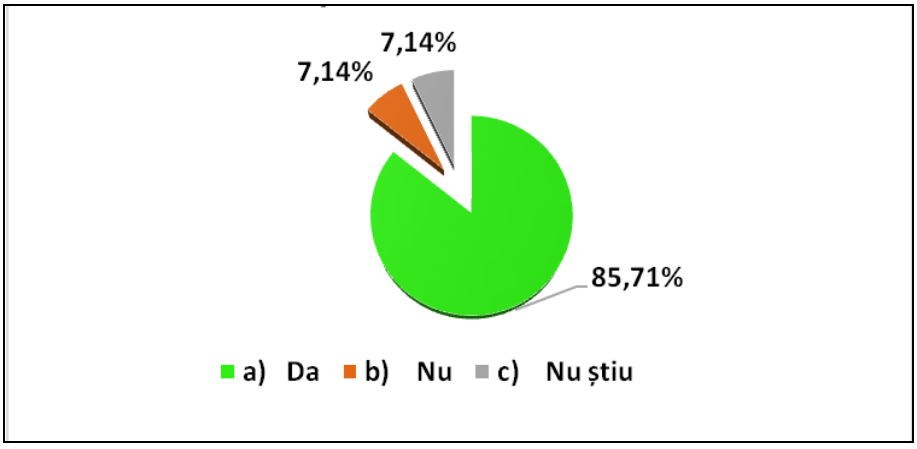


Fig.5. Opiniile asupra informării privind riscurile

Un procent de 85,71% dintre respondenţi cred că sunt bine informaţi cu privire la riscurile în muncă, iar opiniile celorlalţi se împart în două părţi, cu câte 7,14%: o parte consideră că nu sunt bine informaţi, iar cealaltă parte nu se poate pronunţa dacă este bine informată sau nu.

Î.6. *Aveţi propuneri legate de locul de muncă?*

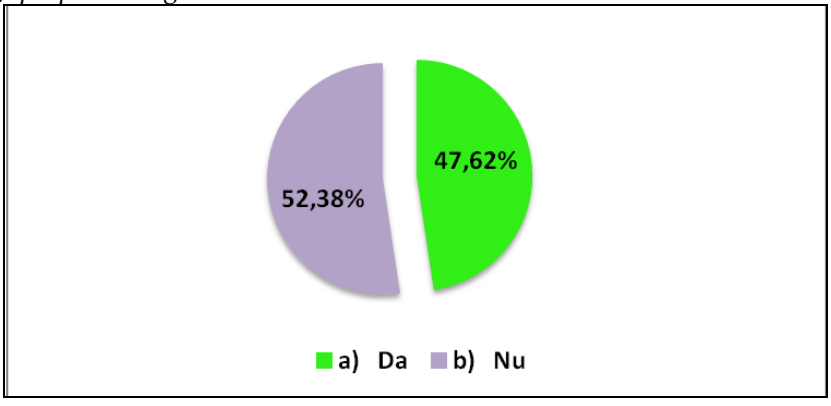


Fig.6. Existenţa unor propuneri

Pentru propunerile legate de locul de muncă răspunsurile se împart astfel: 47,62% au declarat că Da, au avut propuneri, iar 52,38 nu au avut propuneri.

Î.7. *Ce atitudine au şefii faţă de propunerile dvs?*

Dintre respondenţii care au propuneri legate de locul de muncă, numai 73,05% consideră că şefii sunt receptivi şi le aplică propunerile, cum se observă în Fig.7

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

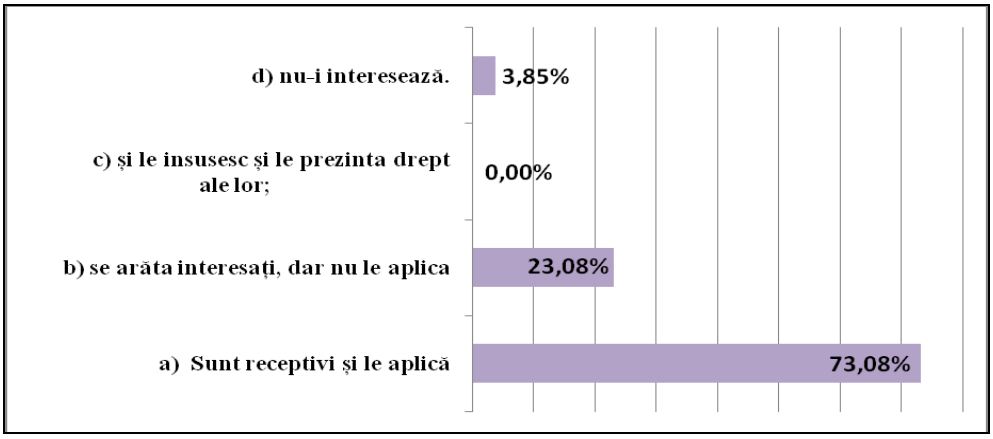


Fig.7. Receptivitatea faţă de propuneri

Alte răspunsuri relevă că şefii se arăta interesaţi de propunerile lor, dar nu le aplică - 23,08% şi 3,85% consideră că şefii nu sunt interesaţi.

În sinteză, aproape 70% dintre respondenţi sunt interesaţi de opiniile negative despre unitatea în care lucrează, dar numai 52,38% au propuneri, dintre care 73,05% afirmă că şefii sunt receptivi şi le aplică propunerile.

Structura lotului investigat am căutat să fie cât mai diversificată, în funcţie de vârstă, sex, instrucţie, vechime în muncă; aceasta se prezintă după cum urmează.

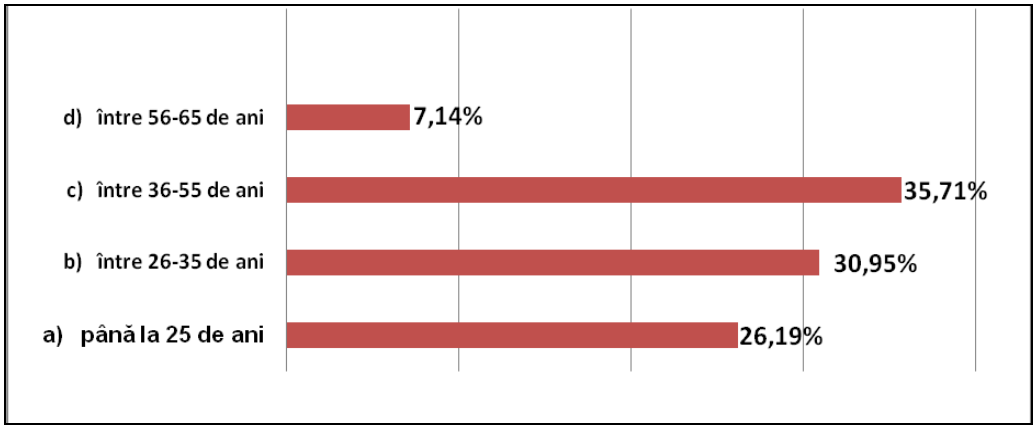


Fig.8. Structura respondenților pe vârste

Dintre cei chestionaţi, 35,71% au vârsta între 36-55 de ani; 30,95% între 26-35 de ani; 26,19% până la 25 de ani şi foarte puţini sunt între 56-65 de ani, adică 7,14%.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

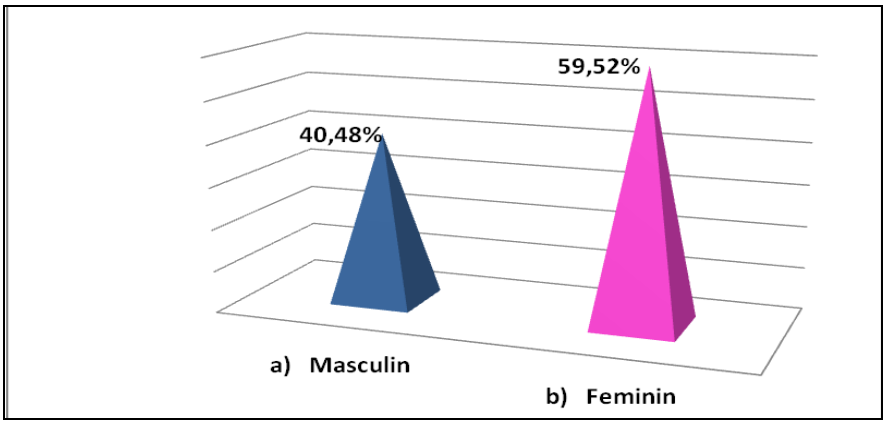


Fig.9. Structura respondenților pe sexe

În ce priveşte componenţa pe sexe a lotului investigat, 59,50% reprezintă sexul feminin, iar 40,48% aparţin sexului masculin.

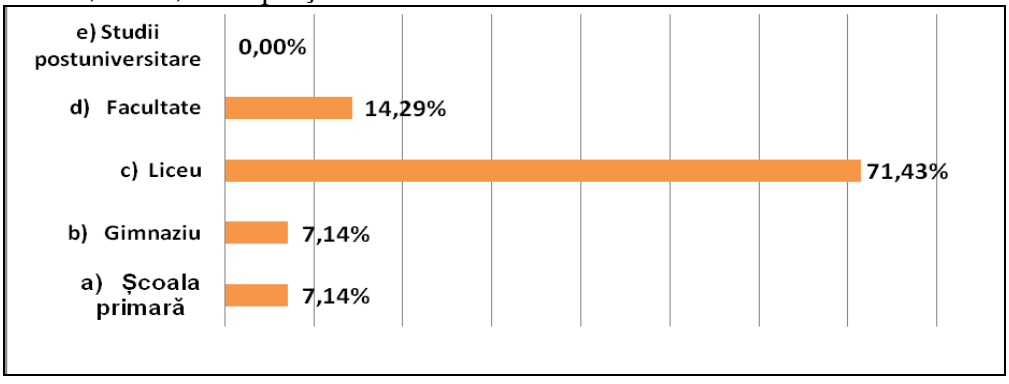


Fig.10. Structura pe nivele de instrucţie

Nivelul studiilor se prezintă după cum urmează: 71,43% dintre subiecţi au terminat liceul, 14,29% au terminat universitatea, 7,14% au gimnaziu şi tot 7,14% dintre ei au terminat şcoala primară. Rezultă că marea majoritate a angajaţilor nu au studii superioare.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

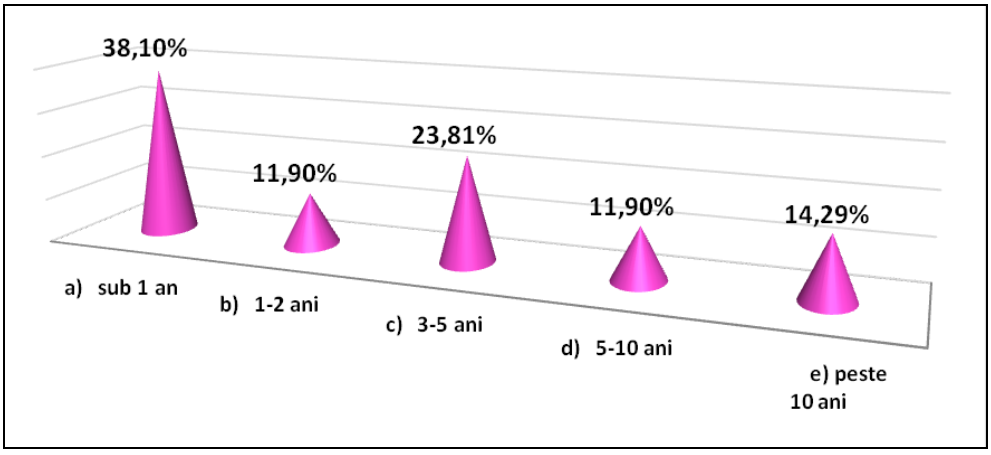


Fig.11. Vechimea în muncă a angajaţilor

Dintre lucrătorii chestionaţi, 38,10% au o vechime în muncă de sub 1 an, 11,90% între 1-2 ani, 23,81% între 3-5 ani, 11,90% între 5-10 ani şi 14,29% peste 10 ani.

Concluzii

Fără a avea pretenţia de a avea valabilitate generală, studiul nostru ne permite conturarea unei imagini parţiale a realităţilor privind rolul comunicării în interiorul organizaţiilor, pe baza informaţiilor culese la nivel local. Cu ajutorul datelor obţinute prin prelucrarea celor 42 chestionare completate, aplicate în 7 unităţi turistice situate în Sovata, se poate afirma că opiniile intervievaţilor sunt pozitive despre condiţiile de muncă. Ei sunt satisfăcuţi de dotările locului de muncă, de atmosfera acestuia, atitudinea şefilor lor este pozitivă. Mulţi angajaţi au propuneri pentru a îmbunătăţi serviciile. Mai mult de jumătate dintre intervievaţi sunt destul de satisfăcuţi de condiţiile de muncă.

În legătură cu tematica majoră pe care am urmărit-o, am constatat că toţi subiecţii au opinii pozitive despre comunicarea între colegi şi despre relaţiile de comunicare şi de colaborare cu managerii firmei. Astfel, probăm importanţa comunicării interne, care poate aduce spor de eficienţă în organizaţii.

Concluzia la care am ajuns evidenţiază că, în prezent, comunicarea internă poate deveni un domeniu de investigaţie foarte important, care să adauge valoare privind satisfacţia în muncă.

Bibliografie:

1. Huang, Yi-Hui (2004) Is Symmetrical Communication Ethical and Effective?, *Journal of Business Ethics* 53: 333–352.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)

2. Lies, Jan (2012) Internal communication as power management in change processes: Study on the possibilities and the reality of change communications, *Public Relations Review* 38, 255– 261.
3. Mărginean, Ioan şi Bălaşa, Ana (2005) *Calitatea vieţii în România*, Editura Expert, Bucureşti.
4. Mărginean, Ioan şi Precupeţu, Iuliana (2008) *Calitatea vieţii şi dezvoltarea durabilă*, Ed. Expert, Bucureşti.
5. Mărginean, Ioan şi Precupeţu, Iuliana (2010) *Diagnoza anuală a calităţii vieţii*, Ed. Expert, Bucureşti.
6. Welch, Mary (2012) Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal Communication, *Public Relations Review* 38, 246– 254.
Surse electronice
7. Stoica, Dan (2011) *Comunicarea internă*, http://www.dstoica.ro/idei-pentru-studenti/
8. http://www.avocat-dreptul-muncii.eu/codul_muncii_2015.php, accesat 26.08.2015.
9. http://www.mmuncii.ro/j33/images/buletin_statistic/Conditii_anul_2013.pdf, accesat 26.08.2015.
10. https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/ESCRBooklet/Romanian.pdf, accesat 26.08.2015.

BDD-A23308 © 2015 Editura Universităţii „Petru Maior”
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:20 UTC)