

BIBLIOGRAFIA

CRÍTICA

RETAIL PERSONNEL RELATIONS — O. PRESTON ROBINSON — — Prentice-Hall, Inc. — New York — 1940 — 565 págs. — \$5.35.

(Comentário de ALMA PRICE, do Civil Service Board, Jacksonville, Florida)

Com os recentes desenvolvimentos do governo e da indústria particular, focalizando uma renovada atenção sobre a importância de uma administração de pessoal eficiente e adequada, esta obra *Retail Personnel Relations* vem publicada em época muito oportuna. De maneira interessante, o autor apresenta informações sobre diretrizes, processos e atividades de pessoal, que devem ser valiosas para os interessados no aperfeiçoamento das relações entre empregados e empregadores.

O autor assinala que, em geral, as casas de varejo tem demorado em reconhecer a importância do problema de relações dos empregados, e em conceber que um pessoal cuidadosamente selecionado e bem treinado constitui importante fator para tornar o comércio lucrativo. Uma vez que são os empregados, e não os gerentes, os que entram em contacto com os freguezes e ainda são os responsáveis, em grande parte, pela venda de mercadorias, poucos negócios de varejo podem aspirar a ter bom êxito se não possuírem um grupo de trabalhadores, feliz e satisfeito.

As qualificações e deveres de um diretor de pessoal, o estabelecimento de escalas de salários, a manutenção de registos adequados, e a atitude do empregador para com o empregado, constituem uns poucos dos muitos problemas ventilados. Saliendo a necessidade de coerência e equidade no tratamento de todos os problemas de pessoal, o autor afirma que os empregados devem estar convencidos da lealdade e imparcialidade da gerência, afim de usufruírem harmoniosas relações, uns com os outros e com o empregador. A importância da avaliação periódica dos cargos e do treinamento do pessoal, bem como o valor de um manual impresso destinado a informar os empregados a respeito da política de pessoal da empresa, ocupam também lugar de destaque.

A classificação das funções tem sido feita em pequeníssima escala nas casas de varejo. Consequentemente, é digna de nota a inclusão, neste

livro, de uma secção contendo instruções minuciosas sobre os métodos de classificação.

Diversos tipos ou métodos de elaborar e administrar um programa de treinamento são sugeridos. A casa comercial que promove o seu pessoal segundo a hierarquia, deve possuir empregados bem treinados e prontos a galgar as vagas existentes. Aos grupos de empregados que possuem qualificações para ocupar cargos executivos deve ser ministrado um treinamento prévio, afim de qualificá-los para promoção a cargos mais lucrativos, com isso reduzindo-se o custo das operações, aperfeiçoando-se o moral dos empregados e aumentando-se os salários tanto de empregados como de empregadores. Resenhas de aulas para um programa de treinamento inicial, material didático, métodos para determinar a eficácia do programa de treinamento e apreciar o valor dos empregados, encontram-se entre os tópicos discutidos. De especial interesse é não só o tratamento da parte desempenhada pela fadiga no moral e na produtividade do empregado, como também o são as suas causas e remédios.

Por longos anos, o comércio de varejo tem enfrentado sérias condições de irregularidade ou instabilidade de trabalho. Os negociantes devem assumir a culpa pela instabilidade do emprego, quando esta vem associada a políticas de pessoal aleatórias, condições de trabalho desfavoráveis e horas de trabalho absurdamente longas, bem como salários absurdamente baixos. Em muitas casas comerciais os empregados são muitas vezes admitidos sem cuidado, treinados inadequadamente para o trabalho e considerados responsáveis por erros e decréscimos nos negócios, que estão além de seu controle.

Muitos livros referentes a políticas de pessoal são documentados e escritos de modo demasiado técnico e complicado para a compreensão de empregados e empregadores de mediana cultura. O fato de que *Retail Personnel Relations* tenha sido documentado e redigido com clareza e simplicidade deve realçar grandemente o seu valor. Tanto os empregados como empregadores de casas comerciais de varejo terão muito a lucrar com um estudo cuidadoso deste livro.