

08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности)

УДК 331.1

DOI 10.37493/2307-907X.2022.5.6

Карамышева Дина Борисовна

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОЙ МОТИВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Проблема изучения факторов, влияющих на удовлетворенность трудом, обусловлена усилением потребности в профессиональных работниках и необходимостью учета современных факторов, воздействующих как на организацию в целом, так и на каждого отдельного работника. Цель исследования – оценка степени удовлетворённости трудом, на основе которой можно оценивать эффективность используемой мотивационной политики в организации. Использовались методы наблюдения, анкетирования, собеседования и анализа научных статей, посвященных изучению мотивационных факторов, влияющих на удовлетворенность трудом персонала. Основные результаты исследования выявили направления совершенствования процессов удовлетворенности трудом работников и основные методы мотивации персонала.

Ключевые слова: мотивация, удовлетворенность трудом, эффективность работы.

Dina Karamysheva

JOB SATISFACTION AS AN INDICATOR OF AN ORGANIZATION'S EFFECTIVE MOTIVATIONAL POLICY

The problem of studying the factors affecting job satisfaction is due to the increased need for professional workers and the need to take into account modern factors affecting both the organization as a whole and each individual employee. The purpose of the study is to assess the degree of job satisfaction, on the basis of which it is possible to evaluate the effectiveness of the motivation policy used in the organization. The methods of observation, questioning, interviewing and analysis of scientific articles devoted to the study of motivational factors affecting staff satisfaction were used. The main results of the study revealed the directions of improving the processes of employee satisfaction and the main methods of staff motivation.

Key words: motivation, job satisfaction, work efficiency.

Введение / Introduction. Современные экономические и политические условия привели к тому, что снова возник вопрос о методах мотивации работников и оценке их вклада в эффективность организации. Существует множество исследований, посвященных удовлетворенности работой, поскольку от этого фактора зависит конкурентоспособность современных организаций.

Кадры снова становятся самой большой ценностью организации. Все чаще звучит фраза о «кадровом голоде», поскольку только работники могут обеспечить развитие и возможность противостоять внешним воздействиям современного мира. Однако, чтобы удержать работника, нужно его мотивировать, что, в свою очередь, привлекает внимание к вопросу удовлетворённости персонала трудом.

Понимание и удовлетворение потребностей работников обеспечивает процветание организации и ее долгосрочный успех. Оценка степени удовлетворенности трудом персонала способствует принятию обоснованных решений о методах мотивации.

Как известно, удовлетворенность трудом исследуют в экономике, социологии и психологии. Особое внимание при рассмотрении этого фактора уделяется психологическому аспекту, которые представляет собой эмоционально-оценочное отношение персонала к выполняемой работе [1].

Материалы и методы / Materials and methods. Целью исследования данной статьи стало изучение удовлетворенности трудом как показателя эффективной мотивационной политики современной организации. В задачи исследования входило изучение современных методов формирования удовлетворенности трудом, анкетирование персонала и оценка ключевых факторов, воздействующих на мотивацию персонала.

Существуют факторы, наиболее способствующие формированию чувства высокой удовлетворенности трудом, при помощи которых можно управлять мотивацией работников.

Исследования степени удовлетворенности трудом, проводимые учеными нашей страны, показали, что наиболее актуальным фактором удовлетворенности трудом на сегодняшний день является материальная составляющая работы в виде заработной платы. Преобладает мнение, что наибольшая удовлетворённость трудом возникает, если зарплата дает возможность работнику приобретать необходимые блага, и в основном заключается в материальном вознаграждении. Однако в условиях, когда материальная мотивация является несколько проблематичной, наибольшее воздействие на работников следует оказывать при помощи нематериальных методов мотивации, когда проводится оценка заслуг, присутствует профессиональное развитие, а у работника сформированы моральные обязательства перед организацией.

Теоретики менеджмента на основании изучения социально-психологических факторов доказали, что наиболее актуальными психологическими потребностями в работе являются успех и продвижение по службе; удовлетворение от работы, взаимопонимание с коллегами и руководством, потребность быть нужным и оцененным по достоинству, признание заслуг, отсутствие стрессов и перспективы в работе.

Н. Кумари [2] выделил следующие составляющие удовлетворенности трудом: общение, культура, безопасность, лидерство, возможности, карьерный рост, условия труда, личность сотрудника, льготы и выплаты, награды и признания.

В постковидных условиях вопрос удовлетворенности трудом и возвращение работников в привычные реалии становится жизненно важным. Сегодня по всему миру мы наблюдаем неустойчивость бизнеса, невозможность противостоять внешним факторам и отсутствие способности защитить своих работников и их интересы. Эти факторы ощущения нестабильности для многих стали отрицательной мотивацией. В 2019 году по опросу, проведенному среди работников нашей страны, работающих удаленно, 36 % отметили что испытывают чувство одиночества и изоляции [3]. Однако данные аналитических исследований последнего года показали, что настроение у сотрудников улучшилось, появились возможности повышения по службе, чувство признательности коллегам, ощущение значимости работы и удовольствие от новой гибридной формы работы с возможностью часть времени проводить на удаленке. Исследования показали, что индекс счастья в нашей стране у работников составил 73 из 100 [4].

Анализ удовлетворенности показал, что процент респондентов, которые удовлетворены различными аспектами своей работы, по сравнению с 2020 годом вырос. У многих улучшились отношения в коллективе, в 2021 году ими были довольны 67 % сотрудников [5].

Это подтверждают и исследования, проведенные ВЦИОМ [6], результаты исследования представлены в таблице.

Таблица

Удовлетворены ли вы в целом своей работой?

Показатели	Годы										
	2004	2005	2006	2007	2009	2011	2012	2013	2018	2019	2020
Вполне удовлетворен	24	29	29	30	30	25	24	29	43	40	40
Скорее удовлетворен	46	40	40	42	41	43	47	45	37	39	44
Скорее не удовлетворен	20	22	23	19	21	22	23	19	13	16	11

Показатели	Годы										
	2004	2005	2006	2007	2009	2011	2012	2013	2018	2019	2020
Совершенно не удовлетворен	9	9	8	7	5	7	4	4	5	5	4
Затрудняюсь ответить	1	0	0	2	3	3	2	3	2	0	1
Индекс	42	38	38	46	45	39	44	51	62	58	69

*Источник: [6]. <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/zhizn-na-rabote-v-poiskakh-balansa>

Поддерживать высокую заинтересованность в работе выгодно не только сотруднику, но и руководителю. Выигрывают в борьбе за выживание и сохранение кадров те организации, кто смог наладить с сотрудниками обратную связь. Несмотря на появляющиеся ограничения, организации, настроенные на дальнейшее развитие, дают сотрудникам понять, что руководство прислушивается к мнению своих работников и стремится поддерживать их с учетом новых появляющихся форм работы.

Использование нематериальных и нестандартных способов мотивации повышает лояльность персонала и удовлетворенность трудом.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Высокая удовлетворенность работой делает сотрудника представителем бренда всей организации. Внутри фирмы он может помочь позитивному настрою сотрудников, за ее пределами будет защищать свою организацию на различных форумах и в соцсетях. Такие сотрудники лояльны к организации, гордятся собственной работой, коллективом и совместными достижениями, даже в обычной речи преобладает слово «мы». Также этот настрой проявляется в исполнительности и ответственности за выполняемую работу, заинтересованности в том, чтобы выполнить свои функции как можно лучше, и стремлении повышать свой профессиональный уровень, иногда даже за свой счет.

Неудовлетворенность работой можно выявить по снижающимся результатам труда, постоянной текучести кадров, утечке и потере информации, незаинтересованности в клиентах, партнерах и потребителях, выражающейся в отсутствии вежливого обращения и взаимопомощи, несоблюдении этических норм, в том числе правил техники безопасности, снижении трудовой активности и даже коррумпированности.

Мы провели анкетирование, направленное на изучение мотивации государственных служащих, и изучили элементы, повышающие удовлетворенность трудом.

На вопрос о сформированности организационной культуры в учреждении 47 % служащих ответили, что культура сформирована и они знакомы с ее основными постулатами. 29 % не смогли ответить, и по 12 % пришлось на ответы «организационная культура в организации отсутствует» и «культура только начала формироваться».

Особый интерес при оценке удовлетворенности трудом уделяется мотивационной составляющей. Поэтому на вопрос о том, является ли зарплата основным доходом, были получены следующие ответы: для 76 % зарплата является основным источником дохода, 18 % ответили «скорее да, чем нет» и 6 % ответили, что есть дополнительный источник дохода.

На вопрос об удовлетворенности уровнем оплаты труда только 6 % ответили положительно, 23,5 % ответили, что зарплата почти устраивает. Из всех опрошенных 29 % ответили, что совсем не удовлетворены зарплатой и большая часть опрошиваемых служащих (41,2 %) ответили, что зарплата скорее не устраивает.

На вопрос о существовании в организации слаженной системы стимулирования труда и преобладающих стимулах 23,5 % ответили, что такая система имеется и включает в себя моральные и материальные стимулы; 18 % выделили преимущественно материальные стимулы; 41,2 % ответили, что стимулирование труда сводится лишь к зарплате; и ни один из опрошенных не выбрал использование моральных стимулов. Остальные 18 % затруднились дать ответ.

На вопрос о том, что личная мотивированность сотрудника является результатом работы и заслугой организации больше половины (53 %) ответили утвердительно и посчитали себя полностью мотивированными. Недостаточно мотивированными чувствуют себя 18 %. Другие 18 % ответили, что они мотивированы больше на процесс, чем на конечный результат, и 12 % анкетированных посчитали, что формированием у них мотивации к работе в организации не занимаются.

Анализ характера отношений между сотрудниками внутри организации показал, что 18 % рассматривают свою форму деятельности как «соперничество»; 59 % оценили как «сотрудничество» и 23,5 % оценили как «безразличие».

Оценка характера отношений между руководством организации и подчиненными показала, что 6 % ответили «соперничество»; почти 58,8 % оценили как «сотрудничество» и лишь 35 % считают, что отношения между руководством организацией и подчиненными – это «безразличие».

Вопрос об оценке квалификации коллег по работе выявил следующие ответы: 76 % оценили, что высококвалифицированных сотрудников немного, и 6 % ответили, что сотрудники высокой квалификации не требуются.

При определении доли коллектива, участвующей в принятии решений, 18 % ответили, что в принятии решений принимает участие весь трудовой коллектив; 18 % ответили, что в принятии решений принимают участие наиболее квалифицированные сотрудники; 12 % ответили, что принимают решения руководители среднего и верхнего звеньев; 23,5 % – что решения принимают только руководители высшего звена; 18 % – что в основном решения принимает неформальное окружение руководителя организации и 12 % затруднились ответить.

При выяснении вопроса лояльности работников к организации был составлен опрос о желании сменить место работы. 47 % ответили, что в перспективе рассчитывают сменить место работы, и 53 % не планируют менять место работы. Желających сменить место работы оказалось чуть меньше половины, и это довольно тревожный признак, свидетельствующий о недостаточной проработанности системы удовлетворенности трудом и потенциальных кадровых рисках, связанных с уходом квалифицированных работников из организации.

Наиболее весомой причиной смены работы 18 % назвали низкую заработную плату; 29 % ответили, что сменяют работу, поскольку нет перспектив карьерного роста; 35 % затруднились ответить, а 18 % отметили другие причины.

Проведенное нами исследование показывает необходимость усиления работы по формированию удовлетворенности трудом. Помимо материальной заинтересованности служащим нужны изменения в области организационной культуры, ощущение собственной значимости и перспективы карьерного роста.

Эффективная деятельность современных организаций возможна только при помощи активных и ответственных сотрудников. В настоящее время сотрудникам для мотивации нужно не только материальное вознаграждение, но гораздо чаще они заинтересованы в карьере и саморазвитии. На достижение своих целей могут рассчитывать сотрудники, разделяющие цели организации, выполняющие свою деятельность вдумчиво и вовлеченные в процесс исполнения миссии, декларированной организацией. Однако этот процесс должен быть обоюдным, и организация, в свою очередь, должна учитывать потребности работников и максимально стараться обеспечить комфортные условия труда и возможности развития персонала.

Как показывает практика, деятельность людей не всегда расценивается пропорционально их вкладу в развитие организации. Пандемия выявила проблемы, связанные с удовлетворенностью трудом и в то же время позволила сформировать новые факторы удовлетворенности.

В период удаленной работы особо важным становится режим рабочего дня сотрудника, применяемые дистанционные технологии и открывающиеся возможности в сфере самообразования.

Один из ключевых факторов – вопрос безопасности, как экономической, так и эмоциональной. Препятствием к ощущению удовлетворенности трудом выступает страх сокращения из-за цифровой трансформации.

В период пандемии одной из самых сложных была задача обеспечения потребности в сопричастности вследствие нарушения коммуникационных связей.

Крупные сетевые компании решили эту проблему при помощи цифровых технологий, привлекая работников в онлайн-режиме не только для общения на профессиональные темы, но и для неформальных встреч, чтобы поделиться своими увлечениями и переживаниями.

Заключение / Conclusion. Форматы дистанционных технологий выявили много проблем в области управления персоналом и мотивации работников.

Новые технологии, удаленные формы работы, цифровые преобразования, психологические нагрузки обозначили проблему быстрого профессионального выгорания. С учетом современных технологий формируется новая реальность в работе с персоналом. Это определило необходимость разработки комплексной системы мотивации работников и их удовлетворенности трудом, поиска новых подходов, сопряженных с электронными технологиями.

Преобразования, происходящие в современном мире, затрагивают не только социально-экономические, но часто и этические вопросы, что активизирует потребность в поиске новых методов работы с персоналом для решения поставленных задач.

Исходя из вышеизложенного эффективность деятельности по повышению удовлетворенности трудом невысока, так как система недостаточно разработана, что делает её значимой в современной науке. Руководители организаций и службы по управлению персоналом ищут новые методы повышения эффективности работы сотрудников.

Появление новых профессий, привлечение молодежи, изменение требований к условиям труда – важные задачи на сегодняшний день.

Вводимые пакеты санкций против нашей страны заставляют искать профессиональные кадры только внутри страны и предъявляют особые требования к образованию.

Нам видится, что для соблюдения этих условий нужно создавать условия развития инновационных процессов, внедрения и использования новых технологий и усиливать чувство уверенности и профессиональной защиты работников, поскольку удовлетворенность работой в современном понимании связана не только с оплатой труда, но и с воспринимаемой справедливостью признания достижений на работе.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Авилова, Е. Н. Удовлетворенность трудом: факторы формирования направления совершенствования / Е. Н. Авилова // Сборник статей XII Кадрового форума Черноземья. – Воронежский государственный университет. – 2019. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38088045> (дата обращения: 20.06.2022). – Текст : электронный.
2. Kumari, N. Job satisfaction of the Employees at the Workplace / N. Kumari // European Journal Business and Management. – 2011. – Vol. 3. – No. 4. – Текст : непосредственный.
3. «Эконс» – сайт об исследованиях по экономике и финансам. – URL: <https://econs.online/articles/ekonomika/stress-trevoga-izolyatsiya-kak-pandemiya-povliyala-na-rabotnikov>. – Текст : электронный.
4. Институт развития в сфере малого и среднего предпринимательства. – URL: <https://incrussia.ru/news/bolshe-radovatsya-rabote>. – Текст : электронный.
5. Исследование рынка труда и обзор заработных плат агентства «Antal Russia». – URL: https://antalrussia.ru/wp-content/uploads/pdfs/Job-market-overview-russia-2021_ru.pdf. – Текст : электронный.
6. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ). – URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/zhizn-na-rabote-v-poiskakh-balansa>. – Текст : электронный.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Avilova, E. N. Udovletvorennost' trudom: faktory formirovaniya napravleniya sovershenstvovaniya (Job satisfaction: factors of formation of the direction of improvement) / E.N. Avilova // Sbornik statei XII Kadrovogo foruma Chernozem'ya / Voronezhskij gosudarstvennyj universitet – 2019. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38088045> (data obrashcheniya: 20.06.2022).
2. Kumari, N. Job satisfaction of the Employees at the Workplace. / N. Kumari // European Journal Business and Management. – 2011. – Vol. 3. – No. 4.
3. «Ekons» – sait ob issledovaniyah po ekonomike i finansam (Ekons – website about research in economics and finance). – URL: <https://econs.online/articles/ekonomika/stress-trevoga-izolyatsiya-kak-pandemiya-povliyala-na-rabotnikov>.
4. Institut razvitiya v sfere malogo i srednego predprinimatel'stva (Institute of Development in the Field of Small and Medium-sized Enterprises). – URL: <https://incrussia.ru/news/bolshe-radovatsya-rabote>.
5. Issledovanie rynka truda i obzor zarabotnyh plat agentstva «Antal Russia» (Labor market research and salary review by «Antal Russia» Agency). – URL: https://antalrussia.ru/wp-content/uploads/pdfs/Job-market-overview-russia-2021_ru.pdf.
6. Vserossiiskij centr izucheniya obshchestvennogo mneniya (VTsIOM) (All-Russian Center for the Study of Public Opinion (all-Russian center for the study of public opinion)). – URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/zhizn-na-rabote-v-poiskakh-balansa>.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Карамышева Дина Борисовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда Института экономики и управления СКФУ. E-mail: Dina.chyprova@mail.ru

INFORMATION ABOUT AUTHOR

Dina Karamysheva, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of State, Municipal Management and Labor Economics, Institute of Economics and Management, NCFU. Email: Dina.chyprova@mail.ru