

УДК 657.6

10.17213/2075-2067-2019-6-86-90

**ВЛИЯНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ПЕРСОНАЛА  
НА ЭФФЕКТИВНОЕ И УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ  
ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ  
(ОПРОС ЭКОНОМИЧЕСКИ-АКТИВНОГО НАСЕЛЕНИЯ  
Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ)**

© 2019 г. А. С. Агафонов, М. В. Россинская

*Сочинский государственный университет*

*В статье определена теоретическая и практическая значимость экономической категории «удовлетворенность трудом». Проведен анонимный опрос экономически активного населения г. Шахты Ростовской области, работающего в организациях сферы услуг. Выявлены слабые места, тормозящие развитие организаций и деловой активности в целом.*

*Ключевые слова: управление персоналом; удовлетворенность трудом; оценка персонала.*

*The article defines the theoretical and practical significance of the economic category «job satisfaction». An anonymous study of the economically active population of the city of Shakhty in the Rostov region, working in organizations in the service sector, was conducted. Weaknesses that hinder the development of organizations and business activity in General have been identified.*

*Key words: personnel management; job satisfaction; personnel evaluation.*

Актуальность данной темы заключается в том, что наше исследование показывает важность такой экономической категории, как «удовлетворенность трудом».

Следует отметить, что вопросы удовлетворенности трудом персонала привлекали внимание еще в 30-х годах прошлого века. Само историческое содержание темы исследования в прошедшие полвека показывает, что учеными опубликовано достаточное количество научных статей. Однако современные реалии доказывают обратное: на современном этапе эта проблема в практической жизни не совпадает с теорией. Следует подчеркнуть, что историческое первенство в изучении проблемы удовлетворенности трудом и факторов, определяющих ее уровень, принадлежит западным ученым. Одними из лидеров предметной области стали Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мейо, Г. Форд, А. Маслоу, Д. Мак-Грегор, К. Альдерфер, Д. Мак-Клелланд, Ф. Херцберг, Л. Портер,

Э. Лоутер, В. Врум, Р. Хьюзман, Дж. Хатфилд, У.Э. Деминг, Б.Ф. Скиннер, М. Амстронг [1].

В современных условиях проблема удовлетворенности трудом персонала давно привлекает внимание многих ученых и в нашей стране. Целесообразно отметить, что большинство отечественных специалистов рассматривают понятие «удовлетворенность трудом» как психологическую или социально-психологическую категорию. Большинство исследований, посвященных проблеме отношения к труду, удовлетворенности трудом, текучести кадров, у нас в стране проведены по философским наукам и рассматривают удовлетворенность трудом как философскую категорию (А.Э. Левин, А.К. Мещеркин, К.Р. Хаава, Г.П. Бессокирная). В последние годы стали появляться работы, посвященные исследованию регионального управления, менеджмента. Теоретики А.Я. Кибанов и И.Б. Дуракова совершенствовали различ-

ные теории и модели мотивации и удовлетворенности трудом, вырабатывали практические рекомендации по применению своих теорий, часть из которых широко известны в России. [2].

Понятие «удовлетворенность трудом» в теории управления относят к школе человеческих отношений, где четко определена миссия. Повышение удовлетворенности трудом ведет к улучшению рабочей морали среди работников, а именно к снижению числа прогулов и случаев нарушения трудовой дисциплины, улучшению отношения к руководству и администрации предприятия, повышению готовности работников к сотрудничеству с руководством, уменьшению текучести кадров и росту производительности труда [3, 4].

Таким образом, мы можем сделать вывод о недостаточной разработанности проблемы удовлетворенности трудом в российской современной науке по управлению персоналом. Однако в настоящее время важным вопросом для многих организаций является проблема взаимосвязи удовлетворенности трудом и эффективностью деятельности сотрудников. По нашему мнению, баланс внутренней среды по управлению персоналом повысит деловую активность.

Теория человеческих отношений базируется на следующих основополагающих идеях [1, 5]:

— трудовая мотивация (социальные нормы, а не материальные стимулы, призванные удовлетворить преимущественно базовые потребности персонала);

— важнейшая детерминанта высокой эффективности труда — удовлетворенность работой (достойная оплата, возможность служебного карьерного роста, внимание и заинтересованность руководителей к своим подчиненным, интерес к работе);

— большое значение для мотивации производительного труда имеют социальное обеспечение и забота о каждом сотруднике, информирование работников о коллективной цели, стратегии и миссии организации, установление коммуникаций между подчиненными и руководителями всех звеньев или уровней.

Так, в соответствии с моделью школы человеческих отношений с точки зрения при-

нятия решений и управления на middle, entry уровне топ-менеджеры могут продуктивно влиять на мотивацию работников, учитывая их социальные потребности и свою заинтересованность в персонале организации. Использование этой модели на практике управления подтолкнуло руководителей к предоставлению подчиненным большей свободы в принятии решений относительно их работы, а также к тому, чтобы шире информировать их о намерениях, положении дел, достигнутых успехах и перспективах развития организации.

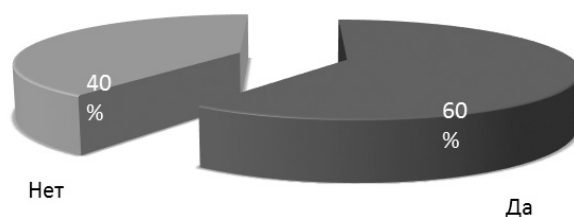
В настоящее время отраслевые исследования внутренней среды организаций служебной сферы позволяют получить представление об удовлетворенности персонала своим трудом. Это, на наш взгляд, является внутренним резервом предприятия для повышения собственных конкурентоспособных позиций на региональном рынке.

В исследовании приняло участие около 300 респондентов, работающих в настоящее время на различных предприятиях г. Шахты Ростовской области: ООО Общественно-деловой центр «Город будущего», Администрация г. Шахты, Шахтинский автодорожный институт (филиал) Южно-Российского государственного технического университета (НПИ) имени М. И. Платова.

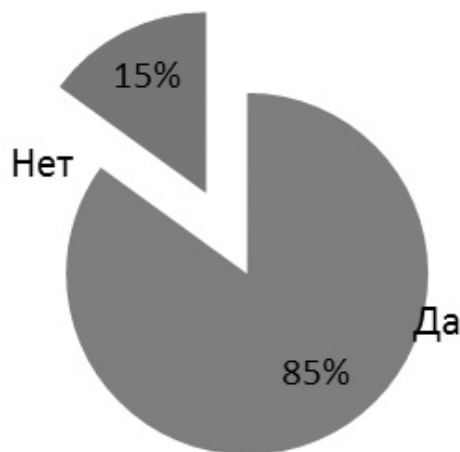
Мы определили мотивирующие факторы, отображающие оценку трудовой активности, и показатели для выявления удовлетворенности различными сторонами работы. На вопрос об удовлетворенности условиями труда большинство респондентов ответили, что довольны своей работой — 60% (рис. 1).

Согласно рисунку 40% респондентов не могут определиться, удовлетворены ли они своей работой, а 60% персонала все устраивает.

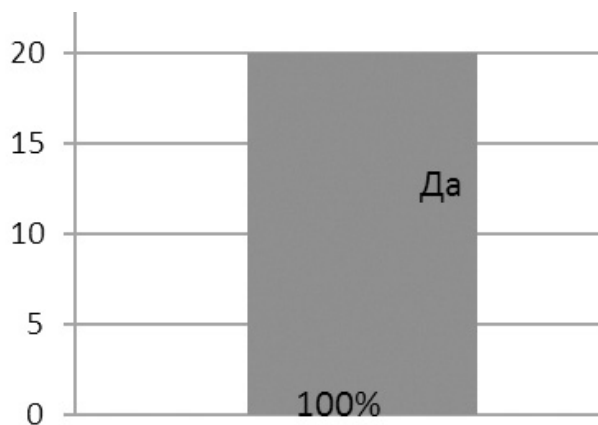
На вопрос «Устраивает ли Вас состояние и условия бытовых помещений?» 85% пер-



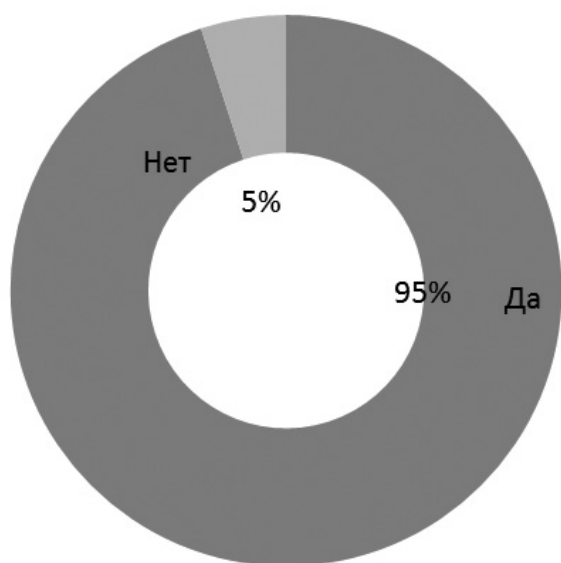
**Рис. 1.** Удовлетворенность условиями работы в организации



**Рис. 2.** Удовлетворенность организацией, в которой работаешь (бытовые помещения)



**Рис. 3.** Удовлетворенность жизнью



**Рис. 4.** Ясность стратегии организации

нала заявили, что довольны той организацией, в которой они работают (рис. 2).

Мы провели анонимный опрос среди сотрудников высшего, среднего и низшего звена на тему удовлетворенности жизнью в уходящем 2019 году. Ответ нас удивил: 100% персонала устраивает все в жизни, и они ничего не хотели бы изменить (рис. 3). Эта статистика показывает, что в будущем сотрудники организации не планируют переезжать.

На наш взгляд, самым важным вопросом является ясность стратегии организации. На рис. 4 отражено процентное соотношение персонала, которому понятна стратегия, и тем, кому она не ясна.

Из рис. 4 следует, что ясность стратегии понятна 95% респондентов — сотрудникам высшего и среднего звена. И только 5% — персонал низшего уровня — не понимают ее смысла. На практике видно, что высший уровень разрабатывает стратегию, а выполняет ее средний и низший. И здесь виден некий дисбаланс.

На вопрос об удовлетворенности должностью и карьерой все респонденты ответили, что их устраивают роли в организации (рис. 5).

На вопрос, заданный с точки зрения эргономики, «Устраивает ли вас обеспечение рабочего места всех необходимым?» респонденты ответили и утвердительно, и отрицательно (рис. 6).

Из диаграммы следует, что 75% респондентов, работающих в организациях сферы услуг г. Шахты Ростовской области, удовлетворены своим рабочим местом, но 25% персонала оно не устраивает.

На вопрос о необходимости увеличения деловой активности через повышение квалификации на основе методов оценки персонала все единогласно ответили «да» (рис. 7).

Благодаря проведенному исследованию мы выявили узкие места. Большинство респондентов не довольны своим графиком работы (частое задерживание на рабочем месте, работа в выходные дни), отсутствием у руководства привычки слушать и прислушиваться к мнению коллектива, спонтанной сменой функциональных обязанностей и объемов работы, технической оснащенностью рабочего места.

Несмотря на выявленные негативные моменты, мы видим и положительные, стиму-

лирующие повышение трудовой активности персонала. Это благоприятные психологические условия, возможность для саморазвития, самостоятельность в работе, карьерный рост, отношения с коллегами, санитарно-гигиеническими условиями, разнообразие работы.

Следует отметить, что удовлетворенность трудом является универсальным критерием объяснения, интерпретации различных поступков отдельных работников и трудовых групп. Она определяет стиль, способ, манеру общения администрации с работниками, т.е. различается поведение удовлетворенных и неудовлетворенных работников, управление удовлетворенными и неудовлетворенными людьми.

По результатам проведенного исследования можем сделать выводы о том, что занятие и удержание конкурирующих позиций на рынке предприятий (организаций), города, региона во многом определяются выбранной стратегией и эффективностью ее управления и контроля. Высококвалифицированный анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность, является одним из ключевых звеньев механизма управления.

### Литература

1. Загоруйко Е. А., Россинская М. В. Особенности управления персоналом в различных странах мира // Современные фундаментальные и прикладные исследования. — 2016. — Т. 1. — №2 (21). — С. 123–128.

2. Довлатова Г. П., Ткачева О. А., Васильюк Н. И., Агафонов А. С., Евдокимов П. А. Разработка инструментария для эффективного управления на middle и entry уровнях в рамках повышения конкурентоспособности национальной экономики // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. — 2019. — №1. — С. 62–71.

3. Goloshchapova L. V., Dovlatova G. P., Zatsarinnaya E. I., Tkacheva O. A., Chistyakov A. V., Agafonov A. S. Identification of strategic instruments to improve the competitiveness of the road industry enterprises, sustainability and strategic development // International Journal of Applied Exercise Physiology. — 2019. — Vol. 8. — №2.1. — С. 887–895.

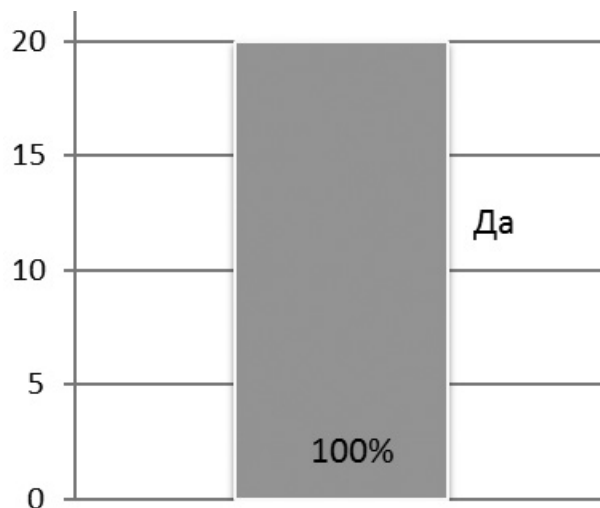


Рис. 5. Признание роли (должности) в организации

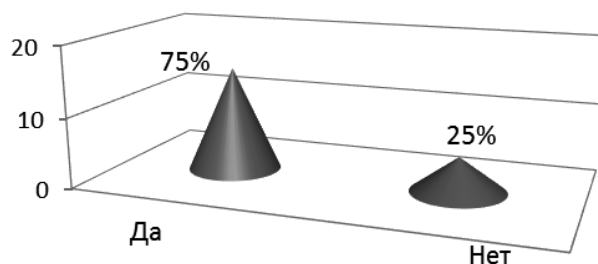


Рис. 6. Удовлетворенность организацией рабочего места

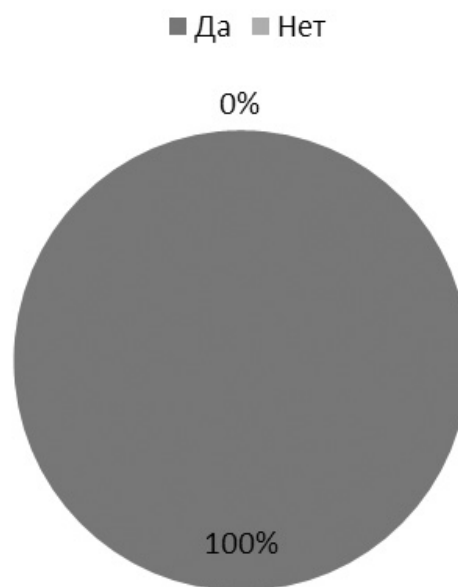


Рис. 7. Необходимость в повышении квалификации, оценки компетенций согласно занимаемой должности

4. Ткачева О.А., Довлатян Г.П., Агафонов А.С., Евдокимов П.А., Кулиш Т.В. Инструменты повышения деловой активности персонала (для предприятий всех отраслей) // Современные фундаментальные и прикладные исследования. — 2017. — №4-2 (27). — С. 221–225.

5. Dovlatyan G.P., Makeeva E.I., Obouytova N.T. Potential of Use of Foreign Experience in Evaluatial of Strategic Sustainability of Enterprises Relating to Transition of Russia's Economy to Strategic Path of Development. The Journal of Asian Social Science. — 2015. — Vol. 11. — №20.

Поступила в редакцию

11 октября 2019 г.



**Агафонов Антон Сергеевич** — аспирант первого года обучения по специальности «Экономика и управление народным хозяйством» Сочинского государственного университета, ассистент кафедры «Экономика и управление» Шахтинского Автодорожного института (филиала) Южно-Российского государственного политехнического университета (НПИ) имени М. И. Платова.

**Agafonov Anton Sergeevich** — post-graduate student of the first year of study in the specialty «Economics and management of national economy» of the Sochi state University, assistant of the Department «Economics and management» of Shakhty road Institute (branch) of SRSPU (NPI) of M. I. Platov.

346516, г. Шахты, ул. Толбухина, 4а  
4a Tolbukhina st., 346516, Shakhty, Russia  
Тел.: +7 (928) 131-95-74; e-mail: senior.fonya505@yandex.ru



**Россинская Марина Васильевна** — доктор экономических наук, профессор кафедры экономики и менеджмента Сочинского государственного университета.

**Rossinskaya Marina Vasylevna** — doctor of Economics, Professor of the Department of Economics and management of Sochi state University.

354000, г. Сочи, р-н Центральный, ул. Советская, 26а  
26a Sovetskaya str., Central district, 354000, Sochi, Russia  
Тел.: +7 (862) 264-85-03, 8 (928) 760-19-61; e-mail: rossmv@mail.ru