

Тимченко Леонид Юрьевич

аспирант

Научный руководитель

Суржиков Михаил Андреевич

д-р экон. наук, декан

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ)»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ТРУДОМ ПЕРСОНАЛА

Аннотация: в настоящее время отмечаются существенные изменения в процессах управления персоналом предприятия. Очевидным является вклад каждого отдельного работника в финансовые результаты всей компании. Поэтому повышается актуальность воздействия предприятия на уровень удовлетворенности его трудом.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом персонала, труд персонала, управление трудовыми ресурсами, человеческие ресурсы персонала.

Удовлетворенность трудом следует понимать как один из важнейших критериев, определяющих состояние трудовой сферы организации. Во многом именно она позволяет создать у сотрудников благоприятное отношение к организации, тем самым повысив эффективность их труда. И напротив, в случае низкой удовлетворенности трудом следует ожидать, что сотрудники будут демонстрировать низкие показатели производительности. Помимо данного эффекта при низкой удовлетворенности трудом также наблюдается высокая текучесть кадров, которая крайне негативна для организации по той причине, что ей приходится затрачивать временные и материальные ресурсы на обучение новых сотрудников, их адаптацию в трудовом коллективе.

Важность данной темы заключается подтверждается тем, что во многом она активно изучалась еще в рамках деятельности и работы классиков менедж-

мента и из этого следует, что ее следует рассматривать как фундаментальную в данном направлении науки. Так, Генри Форда активно изучал менеджмент именно с позиции влияния удовлетворенности трудом работников и влиянии данного фактора на показатели производительности труда и финансовых показателей компании. Также и в отечественной научной школе данной проблематике уделялось существенное внимание. Отметим в таком контексте таких ученых как В.А. Ядов, А.А. Киссель, Е.А. Заруцкая.

Но при этом тема остается во многом актуальной, что связано с ее специфическими характеристиками. Например, со временем меняется содержание труда, его виды, формы и особенности. Также меняется со временем и общество, потребности и желания каждого отдельного человека. В результате достижение классиков менеджмента со временем теряют свою актуальность и для лучшего понимания современного работника необходимые новые теоретические концепции, а также эмпирические данные, их подтверждающие [2].

Поэтому в настоящее время рассматриваемая тема и является важной для различных исследователей. В рамках современной науки человек все чаще рассматривается как индивидуум и в таком случае возникает сложность, в соответствии с которой универсализировать трудовые потребности и мотивы различных индивидуумов между собой становится попросту невозможно. Но вместе с тем все же с точки зрения практических целей применения удовлетворенности персонала необходимо определять некоторую универсальную систему, позволяющую воздействовать на как можно большее количество работников через совокупность доступных для предприятия инструментов. Таким образом, теоретические концепции в сфере удовлетворенностью трудом персонала направлены на оценку уровня удовлетворенности, а также на определение совокупности инструментов, позволяющих им управлять в соответствии с ожиданиями и требованиями организации, ее руководства.

Важность фактора удовлетворенности трудом персонала заключается в том, что она влияет одновременно на несколько различных характеристик производительности. Так, в зависимости от данного фактора меняется как количе-

ственные показатели труда, так и качественные. Удовлетворенность трудом в существенной степени влияет на качество трудовой атмосферы на предприятии, а также на качество взаимодействия работников с клиентами. Более того, удовлетворенные трудом сотрудники являются более качественными публичными лицами для компании [1].

Кроме того, необходимо понимать, что для современного человека удовлетворенность трудом зачастую выступает фактором, благоприятно влияющим на общий уровень его жизни. Карьерные интересы современного человека являются практически всегда одними из важнейших в его жизни.

Вопрос управления удовлетворенностью трудом во многом связан с тем, какие именно факторы рассматривать как влияющие на нее. В этом контексте необходимо понимать, что современное понимание трудовой деятельности предполагает, что на работе люди одновременно стремятся реализовать свои интересы, но при этом также одновременно реализовывать интересы компании. В таком случае задачей компании является создание таких условий, при которых данные интересы будут как можно ближе друг к другу. Управление удовлетворенностью трудом в настоящее время является частью общего процесса управления организацией. Целью данного процесса является создание таких условий для работника, в соответствии с которыми он будет более эффективным, лояльным и заинтересованным в результате своего труда.

Качество управления удовлетворенностью трудом персонала зависит от организации и от работника. В целом удовлетворенность трудом является двусторонним процессом, на который оказывают влияние две стороны взаимодействия. Состояние удовлетворенности трудом персонала достигается в тот момент, когда ожидания персонала находятся в состоянии баланса с теми условиями, которые предоставляет компания. На управление удовлетворенностью трудом персонала оказывает влияние совокупность требований персонала к условиям труда, его содержанию, адекватность условий требованиям, способность и желание работников по достижению адекватных для себя условий труда.

Классики менеджмента Ф. Герцберг, Д. Хэкман, Д. Олдхэм определили совокупность требований работника организации к содержанию труда, которые способствуют росту его удовлетворенности. Прежде всего, необходимо, чтобы работник оценивал свой труд как важный. Это предполагает важность для него своего участия в создании конечного продукта, получение им удовлетворения от процесса труда, наличие связи между работником и производимой продукцией. Также рекомендуется формировать условия труда работников в соответствии с тем уровнем автономии, который они для себя считают подходящим. Это зависит от характеристики труда на предприятии, а также от замещаемой должности работником. Универсальным требованием к работникам является формирование для них разнообразного содержания труда, ведь выполнение работником монотонного, однообразного труда, как правило, негативно сказывается на уровне его удовлетворенности.

Среди относительно важных факторов удовлетворенности трудом для современных работников следует отметить несколько базовых. Прежде всего, речь идет о том, что современные работники требуют более качественной по форме и содержанию обратной связи с руководством. Так, в случае возникновения у них каких-либо претензий к содержанию труда руководителям необходимо в соответствии с имеющимися возможностями отреагировать на это. Но при этом необходимо понимать, что обратная связь является в том числе важной и с точки зрения передачи информации от руководства работникам. Благоприятные взаимоотношения между работником и руководством крайне важны в контексте выстраивания качественной обратной связи, тогда как она позволяет реализовывать взаимные интересы работника и работодателя на высоком уровне, благоприятно влияет на качество управления удовлетворенностью трудом [3].

Другой важный фактор, влияющий на удовлетворенность трудом современного работника – это идентичность. Современный работник будет работать максимально качественно только в том случае, когда он полностью идентифицирует себя с компанией, в которой работает. Безусловно для многих неболь-

ших компаний формирование собственной идентичности является сложным процессом для эффективной реализации, ведь предполагает существенные затраты. Но вместе с тем и крупные организации зачастую формируют свою идентичность в соответствии с социальными тенденциями, а не на основании собственного мировоззрения.

Таким образом, управление удовлетворенностью трудом персонала осуществляется в настоящее время через инструмент факторов удовлетворенности трудом. Причем важно отметить, что в настоящее время большее влияние на данный показатель получают относительно новые факторы, среди которых обратная связь и идентификация работника с компанией. Для максимизации своей финансовой эффективности компании необходимо быть как можно более качественно учитывать совокупность факторов удовлетворенности трудом и разрабатывать качественные инструменты для воздействия на нее.

Список литературы

1. Скрипниченко Л.С. Управление удовлетворенностью трудом персонала / Л.С. Скрипниченко // УПИРР. – 2020. – №5. – DOI 10.12737/2305-7807-2020-33-37. – EDN АВТТСФ
2. Скрипниченко Л.С. Организационное поведение: ценности в системе управления / Л.С. Скрипниченко, И.Г. Юркова. – Краснодар, 2019. – 154 с. EDN AUGLST
3. Устинова К.А. Удовлетворенность работой и параметры, ее определяющие / К.А. Устинова // Проблемы прогнозирования. – 2019. – №1. – С. 123–130. EDN XCSJHN