

УДК 331

**Технология оценки удовлетворенности трудом персонала современной организации****Зоркова В.А.**Кандидат социологических наук,  
доцент кафедры государственного управления и менеджмента  
Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС**Козлова В.Э.**магистрант Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС

*Статья посвящена проблеме оценки удовлетворенности трудом персонала современной организации. Комплексное исследование данного показателя рассматривается на основе применения технологии, включающей несколько последовательных этапов: 1) оценка имеющегося уровня удовлетворенности персонала своим трудом, 2) создание системы мониторинга удовлетворенности работников организации своим трудом и применение полученных данных для систематического совершенствования уровня удовлетворенности посредством разработки и внедрения необходимых мероприятий по работе с персоналом, 3) совершенствование системы мониторинга удовлетворенности трудом. Особое внимание уделено анализу методов оценки удовлетворенности трудом.*

*Ключевые слова: персонал, управление персоналом, удовлетворенность трудом, технология оценки удовлетворенности трудом, методы оценки удовлетворенности трудом*

В современных условиях персонал рассматривается в качестве ключевого ресурса организации, выступающего основой ее конкурентоспособности и стабильности развития. Именно поэтому обеспечение максимальной результативности работы сотрудников путем создания комфортных условий работы и удовлетворения их текущих потребностей является одной из основных задач руководства предприятия.

Удовлетворенность трудом рассматривается как отношение человека к своей работе, зависящее от его соответствия потребностям, способностям, ценностям и убеждениям. Данный показатель имеет двойственную социально-психологическую природу. С позиции психологического подхода, П.Л. Малайков под удовлетворенностью трудом понимает

отношение работника к своей трудовой деятельности, на которое влияют его предпочтения, привычки и взгляды. При этом удовлетворенность является, с одной стороны, проявлением эмоционально-психического состояния, а с другой – выступает в качестве мотивации персонала к выполнению своей работы [1, с. 99].

Социологический аспект понимания удовлетворенности трудом представлен в исследовании В.А. Ядова, который определяет данный показатель как степень адаптированности сотрудника к своей работе, организации и в целом к рабочей обстановке [2, с. 59], как отношение человека к трудовому процессу. Данный подход обосновывает прямую зависимость продуктивности работы от удовлетворенности трудом [3, с. 1928].

Обобщая указанные подходы, удовлетворенность трудом можно трактовать как комплексную характеристику, отражающую отношение работника к своей трудовой деятельности, на которое влияет непосредственное отношение работника к своим обязанностям и выполняемой работе, степень удовлетворения имеющихся у работника потребностей и соответствие работы его личностным особенностям и убеждениям. Удовлетворенность трудом является одним из важнейших показателей, оказывающих воздействие на продуктивность труда персонала [4, с. 114], демонстрирующим настроение персонала организации, состояние, в котором находятся работники. В связи с этим руководству организации необходимо обеспечить систематическую оценку уровня удовлетворенности трудом для того, чтобы своевременно реагировать на изменение ситуации в данной области.

Для того чтобы оценить уровень удовлетворенности работников своим трудом, выявить компоненты трудовой деятельности, которые обеспечат максимальную отдачу от персонала, и установить «проблемные места», в компаниях проводятся специальные исследования под руководством специалистов по управлению персоналом, психологов или специализированных консультантов [4, с. 115].

Выделяют несколько этапов исследования удовлетворенности трудом в организации.

Этап 1. Оценка имеющегося уровня удовлетворенности персонала своим трудом.

Исследования, проводимые в организации с использованием специализированных методов и методик (в определенном отделе или на конкретной категории сотрудников), позволяют установить текущий уровень удовлетворенности персонала и определить имеющиеся в данной области проблемы и противоречия между настоящим и желаемым положением работников [5, с. 92].

Методы, применяемые для оценки уровня удовлетворенности трудом, можно подразделить на две группы:

- социологические методы, среди которых выделяют качественные и количественные методы;
- социально-психологические методы, среди которых в рамках исследования удовлетворенности трудом чаще всего используют тестирование.

Качественные социологические методы исследования удовлетворенности трудовой деятельностью призваны обеспечить точность и детальность результатов. Среди них выделяют глубинное интервью и метод фокус-групп, предполагающие индивидуальные и коллективные беседы с сотрудниками по заранее составленным вопросам, включающим в себя основные элементы удовлетворенности трудом в конкретной организации [4, с. 115]. Рассмотрим данные методы подробнее.

Глубинное интервью представляет собой неформальную личную беседу, в рамках которой ре-

спондент отвечает на ряд вопросов по теме исследования. Глубинное интервью помогает определить подлинное отношение интервьюируемого к изучаемому вопросу. Чаще всего посредством использования данного метода выявляются мотивы, ценности, отношение опрашиваемых к определенным аспектам. В контексте удовлетворенности персонала своим трудом интервьюер определяет степень удовлетворенности конкретного работника.

Стоит отметить, что глубинное интервью предполагает личное общение интервьюера с респондентом, при этом ответы респондента фиксируются письменно или с помощью диктофона или видеоаппаратуры с согласия работника. Основная задача интервьюера заключается в создании условий для доверительной атмосферы, способной расположить сотрудника к открытости и честности, придать беседе непринужденный характер [6, с. 49].

Различают два вида глубинного интервью: формализованное и неформализованное. Формализованное глубинное интервью предполагает проведение беседы по заранее составленному списку вопросов, задаваемых в определенной последовательности, что обеспечивает получение от опрашиваемых однотипной информации. При неформализованном интервью заранее определяется тема исследования и перечень вопросов, но в процессе интервьюер может отклониться от сценария интервью [6, с. 50].

В рамках метода фокус-групп модератор может организовать обсуждение по заранее обговоренной с руководством тематике, в результате которого определяется отношение участников, то есть сотрудников организации, к проблеме, выявляются их потребности и причины неудовлетворенности, с которыми организации предстоит работать [3, с. 1931]. Обсуждение проводится в группе из 6-12 человек под руководством модератора. Ограничение количества участников обусловлено тем, что если их будет больше, то будет сложно привлечь к обсуждению всех. Также важным условием является коммуникабельность модератора и однородность участников, это способствует созданию атмосферы открытости. При этом не стоит затягивать обсуждение более чем на 1,5 часа, так как из-за утомления активность участников может быть снижена, что повлияет и на эффективность процесса обсуждения [7, с. 82-83].

Среди количественных социологических методов можно выделить анкетирование. Анкеты могут подбираться из числа готовых или разрабатываться для конкретной организации в соответствии с целями и задачами исследования. Проведение анкетирования сотрудников позволяет охватить большое количество респондентов [4, с. 115].

Примерами количественных методов оценки удовлетворенности трудом служат следующие методики:

• «Карта оценки удовлетворенности работой» (автор В. Смирнова)

Данная методика заключается в оценке по пятибалльной шкале двенадцати составляющих удовлетворенности трудом, таких как организация труда, содержание труда, условия работы, заработная плата, распределение премий, отношения в коллективе, отношения с руководством, стиль и методы работы руководства, возможность влиять на дела коллектива, отношение администрации к потребностям работников, перспективы карьерного продвижения и объективность оценки работы персонала руководством.

Карта подходит для периодических опросов сотрудников. Она позволяет анонимно узнать мнение персонала о степени его удовлетворенности. Периодическое проведение данной методики поможет организации выявить тенденции к улучшению или, наоборот, ухудшению ситуации и работать над ее улучшением.

• «Оценка удовлетворенности работой» (автор В.А. Розанова)

Испытуемому предлагают оценить 14 утверждений, содержащих описание различных элементов удовлетворенности трудом, по пятибалльной шкале. В соответствии с набранными баллами, можно сделать вывод о степени удовлетворенности работника своим трудом. Обследование может проводиться как индивидуально, так и в группе.

• «Интегральная удовлетворенность трудом» (автор А.В. Батаршев)

Опросник состоит из 18 утверждений. Опрашиваемому предоставляется возможность оценить по трехбалльной шкале, насколько каждое утверждение соответствует их мнению. Данная методика позволяет выявить не только уровень общей удовлетворенности трудом, но и уровень удовлетворенности по каждой из ее составляющих [8, с. 150].

Тестирование как социально-психологический метод исследования удовлетворенности часто применяется для рассмотрения личностных характеристик работников, которые могут оказывать влияние на их понимание удовлетворенности трудом [4, с. 115].

Как уже говорилось выше, оценка удовлетворенности может проводиться силами штатных работников организации (работников кадровой службы, психологов) и внешних консультантов.

Обследование, проведенное сотрудниками кадровой службы, обойдется организации значительно дешевле, чем привлечение сторонней организации для проведения исследования, однако в данном случае существует вероятность получения недостоверных результатов из-за наличия заинтересованности в положительных показателях. При этом обращение к специализированным консультантам с целью проведения исследования удовлетворенности может дать более быстрый и качественный результат по сравнению с использованием штатных

сотрудников, но затраты на такое исследование могут быть значительно выше.

Этап 2. Создание системы мониторинга удовлетворенности работников организации своим трудом и применение полученных данных для систематического совершенствования уровня удовлетворенности посредством разработки и внедрения необходимых мероприятий по работе с персоналом.

Мониторинг удовлетворенности трудом способствует предупреждению возникновения возможных проблем с персоналом, так как выявляет имеющиеся сложности (неудовлетворенность определенными составляющими труда) и способствует их устранению.

На данном этапе основную работу можно передать отделу кадров организации, а отдельные направления работ отдать на аутсорсинг (например, методическое и информационное обеспечение).

Этап 3. Совершенствование системы мониторинга удовлетворенности трудом.

Необходимо постоянно пересматривать целесообразность применения того или иного метода оценки удовлетворенности трудом в зависимости от изменений, происходящих как внутри организации, так и вне ее (можно изменять вопросы анкеты, выборку опрашиваемых и др.). Это должно способствовать получению более объективных результатов.

Основные процедуры на данном этапе можно передать внешним консультантам, которые имеют опыт в данной деятельности и смогут более качественно оценить имеющуюся систему мониторинга и предложить эффективные рекомендации для ее совершенствования.

Таким образом, для поддержания стабильной и продуктивной работы организации и ее персонала необходимо систематически осуществлять мониторинг удовлетворенности работников своей трудовой деятельностью. При этом организации следует оценивать не только общую удовлетворенность, но и каждую ее составляющую в отдельности, чтобы определить, в каких областях работы с персоналом необходимо совершенствоваться. Также помимо организационных факторов, влияющих на удовлетворенность трудом, необходимо учитывать личностные особенности работников, их цели и потребности.

*Литература:*

1. Попова Д.Е., Севостьянова О.В. Сущность и содержание понятия «удовлетворенность трудом» // Устойчивое развитие социально-экономической системы Российской Федерации. Сб. трудов XXI Всерос. науч.-практ. конф. Науч. ред. В.М. Ячменевой. – Симферополь, 2019. – С. 98-101.
2. Иванова Т.Ю., Рассказова Е.И. Социально-демографические и организационные факторы удовлетворенности трудом // Психологический журнал. – 2013. – № 6. – С. 59-71.
3. Переселкова З.Ю., Коренная А.С. Проблема удовлетворенности трудом и ее осмысление в русле социологии труда и занятости // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры. Всерос. науч.-метод. конф. (с междунар. участием). – Оренбург, 2016. – С. 1926-1933.
4. Журавлева Л.А., Зарубина Е.В., Симачкова Н.Н., Чупина И.П. Методы исследования удовлетворенности персонала трудовой деятельностью // Управление экономикой, системами, процессами. Сб. статей III Межд. науч.-практ. конференции, 2019. – С. 114-117.
5. Лежнина А.С. Удовлетворенность трудом персонала образовательного учреждения // Инновационные технологии управления и права. – 2017. – № 1 (17). – С. 90-93.
6. Зотова М.В., Чельшева Ю.В. Метод «глубинное интервью» для выявления социальных проблем личностного развития учащихся асоциального поведения // Актуальные проблемы науки, образования и социальной работы. Сб. науч. ст. / Рос. гос. соц. ун-т, фил. в г. Люберцы, Ин-т психологии, социологии и соц. отношений ГАОУ ВО «Мос. гор. пед. ун-т». – М., 2015. – С. 47-58.
7. Чернышева А.М. Метод фокус-групп как наиболее популярный метод маркетинговых качественных исследований // Глобальный научный потенциал. – 2015. – № 11 (56). – С. 82-84.
8. Организационная психология: учеб. / А.Б. Леонова, Т.Ю. Базаров, М.М. Абдуллаева [и др.]; под общ. ред. А.Б. Леоновой. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 429 с.

**Technology Assessment of Employee Satisfaction of Modern Company***Zorkova V.A., Kozlova V.E.**Volgograd Institute of Management – branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration*

*The article is devoted to the problem of assessing employee satisfaction of a modern organization. A comprehensive study of this indicator is considered on the basis of the application of technology, which includes several successive stages: 1) assessing the existing level of staff satisfaction with their work, 2) creating a system for monitoring the satisfaction of employees of the organization with their work and applying the data obtained to systematically improve the level of satisfaction through the development and implementation of necessary measures for work with personnel, 3) improvement of the system for monitoring job satisfaction. Particular attention is paid to the analysis of methods for assessing job satisfaction.*

*Key words: personnel, personnel management, job satisfaction, technology for assessing job satisfaction, methods for assessing job satisfaction*

