

УДК 331.101.3

Корнилова Екатерина Семеновна

магистрант,
кафедра государственного управления
и управления человеческими ресурсами,
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация,
e-mail: ecaterina.vyborova@yandex.ru

Белобородова Нина Анатольевна

кандидат экономических наук, доцент,
кафедра государственного управления
и управления человеческими ресурсами,
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация,
e-mail: trud.isea@mail.ru

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА СИСТЕМОЙ МОТИВАЦИИ ТРУДА НА ПРИМЕРЕ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ООО «БТК»

Аннотация. Статья посвящается анализу удовлетворенности линейного персонала системой мотивации в организации. Изучены основные составляющие понятия «удовлетворенность мотивацией», проведена оценка удовлетворенности с применением анкеты М. Ландсберга. На основе полученных данных разработаны рекомендации по повышению показателя удовлетворенности сотрудников системой мотивации данного предприятия. Исходя из того, что удовлетворенность персонала является важным интегрированным показателем стабильного развития организации, были сделаны рекомендации по развитию действующей системы мотивации в компании.

Ключевые слова: мотивация, удовлетворенность мотивацией, трудовая деятельность, условия труда, вознаграждение.

Ekaterina S. Kornilova

Master's Degree Student,
Department of Public Administration
and Human Resource Management,
Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation,
e-mail: ecaterina.vyborova@yandex.ru

Nina A. Beloborodova

PhD in Economics, Associate Professor,
Department of Public Administration
and Human Resource Management,

Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation,
e-mail: BeloborodovaNA@bgu.ru

ASSESSMENT OF PERSONNEL SATISFACTION WITH THE SYSTEM LABOR MOTIVATION ON THE EXAMPLE OF TRADE ORGANIZATION BTK LLC

Abstract. The article is devoted to the analysis of the satisfaction of line personnel with the motivation system in the organization. The main components of the concept of «satisfaction with motivation» were studied, and an assessment of satisfaction was carried out using the questionnaire of M. Landsberg. Based on the data obtained, recommendations were developed to increase the indicator of employee satisfaction with the motivation system of this enterprise. Based on the fact that personnel satisfaction is an important integrated indicator of the stable development of the organization, recommendations were made for the development of the current motivation system in the company.

Keywords: motivation, satisfaction with motivation, work activity, working conditions, remuneration.

В современном мире, в условиях дефицита кадров удержание ключевых сотрудников является основной целью организаций. Работникам кадровой службы необходимо привлекать в компанию новых квалифицированных и профессиональных специалистов, при этом не допускать уход уже работающих кадров. Для сохранения трудового коллектива руководителям необходимо знать, удовлетворен ли персонал действующей системой мотиваций, что волнует на данный момент сотрудников, какие изменения они считают необходимыми и полезными для комфортной работы. Руководители компании, обладая необходимыми знаниями, смогут решать эффективно различные текущие проблемы, возникающие внутри коллектива, сохранения и укрепляя его.

Чаще всего на показатель текучести кадров влияет уровень заработных плат и удовлетворенность системой мотивации, поэтому кадровая служба современной компании должна проводить мониторинг этого показателя.

Эффективность системы мотивации и стимулирования труда работников оценивается в двух аспектах: экономической и социальной [1].

Целью нашего исследования выступает оценка социальной эффективности мотивации, а именно ее частного показателя — уровня удовлетворенности работой.

Удовлетворенность работой — комплексный интегральный показатель социальной эффективности, который включает: удовлетворенность трудом (профессией), и удовлетворенность трудовой ситуацией, т.е. условиями, организацией труда, системой вознаграждений, возможностями развития и другими характеристиками трудовой ситуации в организации, что трудно выразить в денежном выражении.

Данный показатель отражает уровень того, насколько сами сотрудники довольны обстановкой на своем рабочем месте. На удовлетворенность работой влияют различные факторы, такие как: вовлеченность в работу, культура и стиль управления, наличие полномочий в самостоятельности принятия решений. Этот показатель является очень важным, поэтому часто подвергается исследованиям. Исследуют его при помощи опросов затрагивающие ключевые аспекты для самих сотрудников: уровень оплаты труда, уровень безопасной работы, перспективы карьерного роста, о работе в целом и об отношениях в коллективе. Обладая этой информацией можно проводить целенаправленную политику по удержанию ценных специалистов, при этом повышая мотивацию работников и эффективность их труда.

По определению А.Я. Кибанова мотивация труда — это внутренний процесс, происходящий под воздействием потребностей во благах и выражающийся в формировании мотива поведения личности с целью активизации трудовой деятельности на основе общественного разделения труда и развития частной собственности [2].

Для измерения удовлетворенности трудом чаще всего используются опросники в виде шкал (шкала Р. Лайкерта или шкала [3], Е. В. Михалкиной и Л. С. Скачковой [4]). В настоящее время широко распространены цифровые инструменты для проведения тестирования на предмет выявления удовлетворенности трудом, например StartExam. Все эти методы имеют право на существование, свои плюсы и минусы. Однако нужно отметить, что автоматизация данного процесса приводит к его удорожанию, что не всегда подходит для представителей малого бизнеса.

Поэтому для проведения исследования нами был выбран опросник М. Ландсберга, который позволяет выявить степень важности отдельных факторов мотивации для работников и общий уровень их удовлетворенности. Анкетирование можно проводить, как по всем сотрудникам компании, так и по отдельной выборке [5]. Анкета М. Ландсберга является комплексной и включает 9 ключевых факторов мотивации — от уровня ежемесячного вознаграждения до возможности профессионального и карьерного роста.

Объектом нашего исследования выступило ООО «Байкальская торговая компания», относящееся к категории субъектов малого бизнеса. Основным видом деятельности компании является розничная торговля цветами и растениями в городе Иркутск. В сеть цветочных салонов входит 21 магазин по городу. Бренд относится к премиальному сегменту и имеет прямые поставки из Голландии и Эквадора.

По состоянию на начало 2024 г. в исследуемой сети магазинов трудится 62 человека. Поскольку данная сеть относится к премиальному сегменту, отличается высоким качеством обслуживания и дорожит своими клиентами и репутацией, то частая смена кадров в данном бизнесе недопустима. Процесс поиска и подготовки сотрудников является трудоемким: на качественное обучение одного флориста уходит около 2–3 месяцев. Поэтому в компании ООО «Байкальская

торговая компания» необходимо постоянно проводить оценку удовлетворенности персонала, чтобы избежать излишней текучести кадров, обеспечить высокое качество работы и клиентского обслуживания.

Мы провели опрос линейного персонала по анкете М. Ландсберга. В опросе приняли участие 53 сотрудника ООО «БТК», а именно флористы, операторы и курьеры. Опрос проводился с целью выявления уровня удовлетворенности сотрудников мотивацией и условиями труда. Результаты опроса представлены в табл. 1.

Таблица 1

Результат опроса сотрудников ООО «БТК» по анкете М. Ландсберга*

Фактор мотивации	Насколько значим этот фактор лично для Вас? (от 1 до 10 баллов)	Насколько Вы удовлетворены этим фактором? (от 1 до 5 баллов)
1	2	3
Уровень дохода	7	3,8
Социальный пакет	5	2,5
Безопасность	3	2,7
Условия труда	5	2,5
Взаимоотношения с руководством	7	4
Содержание труда	5	3,5
Атмосфера в коллективе	7	4,5
Имидж компании	7	3,8
Возможность карьерного роста	6	3
Итоговая оценка:	-	3,37

* Источник: [составлено авторами по результатам исследования].

Для подведения итога, необходимо подсчитать сумму баллов по второму столбцу. Затем вывести среднее арифметическое по третьей колонке. Для этого нужно сложить все цифры и поделить на количество факторов. Это будет средний балл удовлетворенности сотрудника всеми факторами мотивации в компании. Если по результатам анкетирования оценка уровня удовлетворенности находится в диапазоне от 4 до 5 баллов, то можно считать уровень удовлетворенности сотрудников мотивацией и условиями труда высоким.

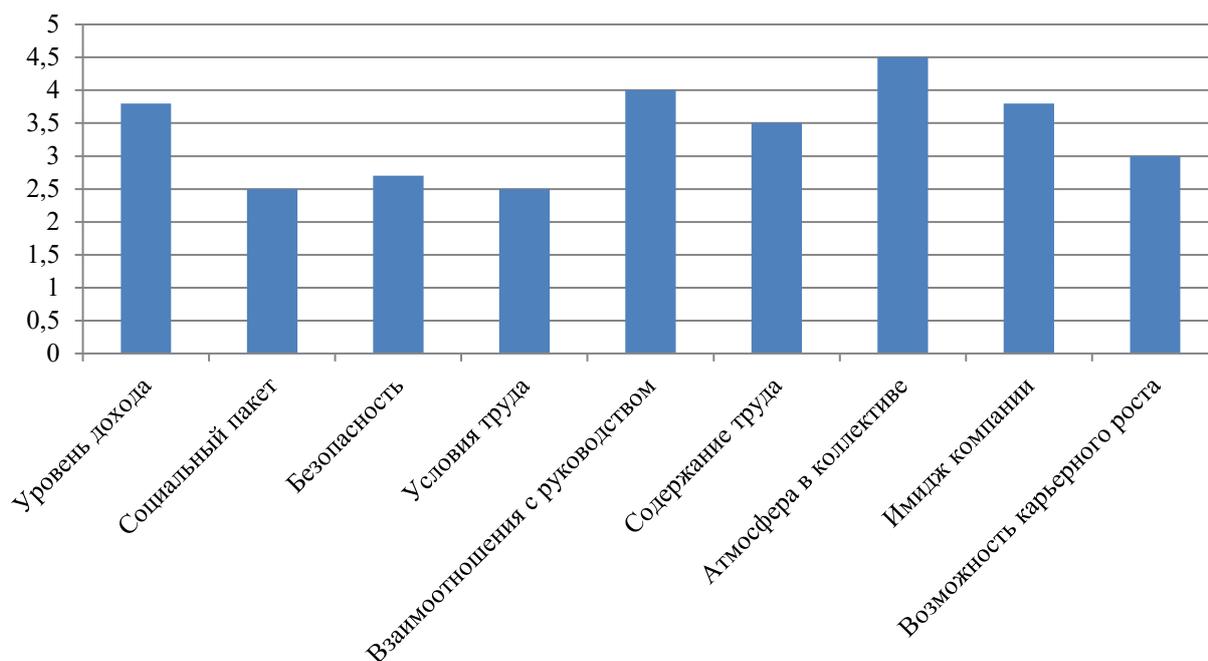


Рис.1. Уровень удовлетворенности сотрудников компании ООО «БТК» различными факторами в работе*

* Источник: [составлено авторами по результатам исследования].

Проведенное анкетирование сотрудников показало, что уровень удовлетворенности по основным факторам в работе следующий:

1. Удовлетворенность уровнем дохода составила 3,8 баллов из 5 возможных, что говорит о средней удовлетворенности сотрудниками заработной платой.

2. Удовлетворенность социальным пакетом и условиями труда составила по 2,5 балла по каждому фактору, что свидетельствует о низком уровне.

3. Удовлетворенность безопасностью труда составила 2,7 балла из возможных 5, что также свидетельствует о низком уровне.

4. Содержание труда оценивается в 3,5 балла из 5, что данный фактор имеет средний показатель удовлетворенности.

5. Атмосфера в коллективе оценивается в 4,5 балла из возможных 5, этот фактор является самым высоким среди опрошенных сотрудников, означающий высокую удовлетворённость коллективом данным фактором.

6. Имидж компании 3,8 балла из возможных 5, этот фактор достаточный для компании, однако желательно его повысить.

7. Возможностями карьерного роста сотрудники удовлетворены на 3 балла из 5. Этот показатель средний, проблема решена в компании недостаточно.

После проведения данного опроса можно сделать вывод о том, что в компании ООО «БТК» в среднем уровень удовлетворённости сотрудников мотивацией и основными аспектами в работе составляет 3.37 балла, что является невысоким результатом и свидетельствует о том, что данная система мотивации тре-

бует совершенствования. В ходе опроса сотрудники организации в большей степени отдавали баллы материальной системе мотивации, чем нематериальной, значит на последнюю нужно обратить внимание. Большая часть сотрудников выделяет положительные стороны в своей работе, такие как, уровень труда оценивается достаточно в материальном плане, взаимоотношения с руководством налажены, и атмосфера в коллективе находится на должном уровне.

По мнению сотрудников в действующей системе мотивации персонала ООО «БТК», используются следующие методы мотивации: достойный уровень дохода, хороший коллектив, развитая корпоративная культура. Однако нематериальная система мотивации требует развития. Руководству компании нужно обратить внимание на такие методы мотивации, как возможность карьерного роста, социальный пакет и условия труда. В табл. 2 приведены факторы мотивации, которые выделили в опросе сами сотрудники.

Таблица 2

Предлагаемые факторы мотивации незадействованные в работе, %*

Факторы мотивации	Предлагаемые мотиваторы	% опрошенных сотрудников
Уровень дохода	Поощрение лучших сотрудников по итогам квартала/года	97
	Премии к профессиональным праздникам	99
Социальный пакет	Ежегодный медицинский осмотр	95
	Обучение и повышение квалификации	90
	Подарки на праздники	100
	Скидки для сотрудников на продукцию компании	80
Безопасность труда	Обучение по пожарной безопасности, оказанию первой помощи, профилактике вредности и травматизма на рабочем месте	80
	Наличие камер наблюдения	85
Условия труда	Оборудование рабочих мест современным удобным инвентарем	87
	Организация зоны питания и отдыха	96
	Составление четкого графика работы, исключая переработки	100
Взаимоотношения с руководством	Встречи руководства с коллективом	78
	Признание и похвала, почетные грамоты	67
Содержание труда	Уровень технической оснащенности	86
	Разнообразие трудовых функций	78

Окончание табл. 1

Факторы мотивации	Предлагаемые мотиваторы	% опрошенных сотрудников
Атмосфера в коллективе	Мероприятия для новичков	92
	Праздничные мероприятия	99
Имидж компании	Униформа и стандарты работы сотрудников	80
Возможность карьерного роста	Проведение конкурсов профессионального мастерства	75
	Звучное название должности	69

* Источник: [составлено авторами по результатам исследования].

Для повышения уровня удовлетворённости системой мотивации данной организации, следует больше развивать нематериальные стимулы, например:

1. Возможность карьерного роста. Карьерный рост — это расширение полномочий и ответственности сотрудника, движение вверх, переход с одного уровня управления на другой [6]. Можно попробовать ввести новую должность — старший флорист или шеф-флорист. Работа на этой должности включает множество задач, которые важно выполнять на высоком уровне для обеспечения успеха цветочного бизнеса и облегчат работу младшему управляющему персоналу.

2. Усовершенствование социального пакета. Социальный пакет для сотрудников — это перечень дополнительных социальных благ, льгот, бонусов, которые предоставляет работодатель сотрудникам сверх зарплаты. Работа флориста всегда на ногах и с поднятием тяжестей. Поэтому можно внедрить, например, ежегодный медицинский осмотр, за счет средств работодателя, поможет выявить имеющиеся болезни на ранних стадиях, избежать новых и проявить заботу о сотрудниках.

3. Скидки на приобретение продукции компании, можно установить скидку на приобретение продукции, например 10 % от цены реализации товара.

4. Подарки на праздники. Например, выдача праздничных сертификатов на дни рождения, профессиональные праздники, такие как день флориста и т.д.

5. Важно соблюдать основные стандарты безопасной работы сотрудникам, поэтому необходимо проводить обучение по пожарной безопасности, оказанию первой помощи, предупреждению вредности и травматизму. Это позволит сформировать осознанный подход к работе и окружающим, правильно действовать в экстренной ситуации.

Внедряя данный перечень нематериальных стимулов в организации, уменьшится текучесть кадров, будет более развитый и сознательный персонал, сотрудники будут хотеть работать в данной компании, видя, что руководство старается для своих сотрудников создать комфортные условия для работы.

Также для построения эффективной системы мотивации и высокого уровня удовлетворенности персонала, можно сделать опрос самих сотрудников, что их мотивирует в тех или иных факторах мотивации.

В заключении хотелось бы отметить, что оценка мотивации персонала играет очень важную роль, поэтому возникает необходимость в её частом проведении. Качественная комплексная оценка позволит компании проанализировать текущее положение в отношении системой мотивацией труда выявить проблемы, найти эффективные методы решения проблем и увеличить эффективность труда. Также рост мотивации влечёт за собой улучшение отношений в самом коллективе. Изменения в системе мотивации труда персонала позволяет удержать перспективных работников и привлечь новые кадры.

Список использованной литературы

1. Озерникова Т. Г. Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. Г. Озерникова. — Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.— 183 с. — URL: <http://lib-catalog.isea.ru>.
2. Кибанов А.Я. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учеб. для вузов: рек. УМО вузов России по образованию в обл. менеджмента / А.Я. Кибанов [и др.] под ред. А.Я. Кибанова. — Москва : ИНФРАМ, 2009. — 524 с. — (Высшее образование ISBN 978-5-16-003544-4.).
3. Ловчева М. Организационное стимулирование работников [Электронный ресурс] / М. Ловчева. — URL: <http://hr-portal.ru/article/organizacionnoe-stimulirovanie-rabotnikov> (дата обращения: 10.09.2024).
4. Михалкина Е. В. Оценка удовлетворенности трудом и мотивацией персонала: предпосылки и методика проведения / Е. В. Михалкина, Л. С. Скачкова // Мотивация и оплата труда. — 2013. — № 3. — С.190–199. — URL: <https://grebennikon.ru/article-yt1q.html> (дата обращения: 21.09.2024).
5. Демиденко Н. Н. Ценностно-смысловая сфера личности субъекта труда как ресурс развития характеристик вовлеченности / Н. Н. Демиденко, М. С. Мантрова // Психология труда, организации и управления в условиях современных технологий: состояние и перспективы развития. — 2020. — С. 78.
6. Лялина Е. Е. Понятие карьеры и карьерного роста персонала предприятия / Е. Е. Лялина // Современные наукоемкие технологии. — 2013. — № 10-2. — С. 271-272. — URL: <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=33483> (дата обращения: 17.11.2024).