

## РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ НА ПРИМЕРЕ СОТРУДНИКОВ МАРКЕТИНГОВОЙ КОМПАНИИ

В статье представлены результаты исследования, направленные на выявление степени удовлетворенности трудом работников маркетинговой компании. Автор проводит анализ ожиданий уровня удовлетворенности различными аспектами труда среди работников, а затем их сравнивает с результатами исследования. На основе анализа двух показателей удовлетворенности в схеме «ожидания-реальность», автором была предложена программа корректировки, направленная на выравнивание перекосов в данной системе.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, вовлеченность, карьера, работники.

В современных социально-экономических условиях происходит постоянная трансформация потребностей персонала и, как следствие, меняются механизмы их удовлетворенности трудом [2]. Необходим поиск новых эффективных систем стимулирования трудовой деятельности, повышающий общий уровень удовлетворенности трудом [1].

Нами было проведено исследование различных аспектов удовлетворенности трудом в компании «Дейта Сити». За теоретическую основу разработки исследования была взята методика Е.В. Михалкиной – Л.С. Скачковой [3].

В качестве объекта исследования были выбраны 50 работников компании «Дейта Сити» (36 женщин и 14 мужчин). Исследование проводилось с помощью случайной бесповторной выборки. Анкеты были разбиты на две категории (1 – сотрудники, работающие по трудовому договору (N=25), и 2 – сотрудники, работающие по договору подряда (N=25)). Это сделано для того, чтобы выявить, существуют ли различия в мотивирующих факторах у сотрудников с разной формой существующих трудовых отношений с компанией, а также какие механизмы воздействия на данные группы персонала будут приносить наибольшую эффективность труда.

Первым этапом исследования явилось ранжирование факторов удовлетворенности по степени индивидуальной значимости. Респондентам был предложен список из 40 факторов, 20 из которых необходимо было отметить как важные для их трудовой деятельности. Полученные результаты были проанализированы и сгруппированы по частоте выбора фактора в двух экспериментальных группах (рис. 1).

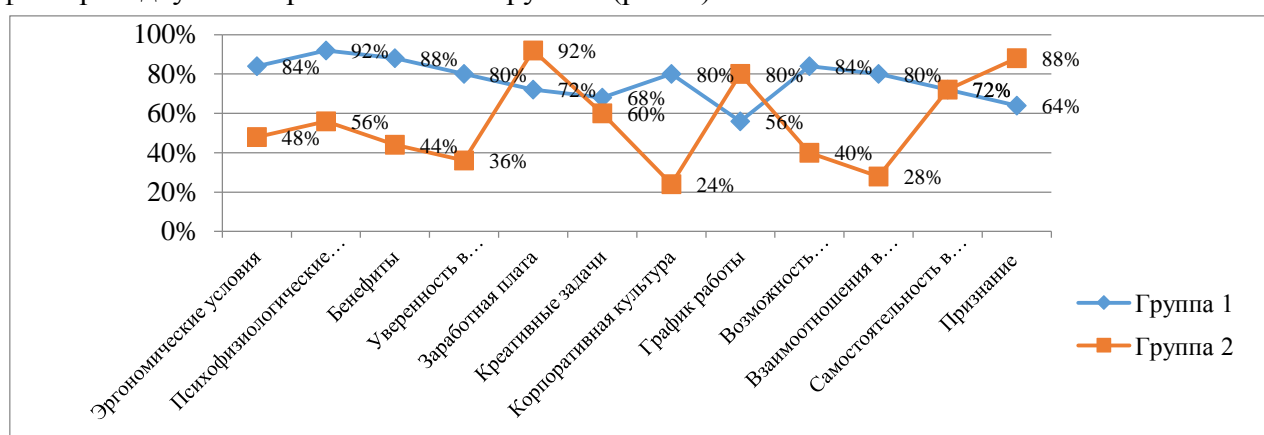


Рис.1 – Ранжирование факторов по степени значимости

На основе полученного частотного анализа была составлена новая анкета, которая содержала выбранные респондентами аспекты труда. Целью второго этапа исследования стало выявление степени выраженности данных факторов труда в компании.

Респондентам было предложено проранжировать факторы труда по степени удовлетворенности ими в компании по десятибалльной шкале, где 0 – «совсем не

удовлетворен», 10 - «полностью удовлетворен». Полученные результаты по второму этапу исследования представлены в таблице.

Табл. 1 – Структура анализа факторов удовлетворенности

Фактор	Общее			Группа 1 (ТД)			Группа 2 (ГПД)			
	р. алл	анг	удв	р. алл	анг	удв	р. алл	анг	удв	
Эргономические условия труда	,4		3,6	,9		9,2	,8	2	8,0	,08
Возможность карьерного роста	,4	4	4,2	,8	4	8,4	,0	3	0,0	,04
Удов. оплатой труда	,3		3,2	,5		4,8	,2		1,6	,15
Взаимоотношения в коллективе	,7		7,0	,3		2,8	,1		1,2	,07
Психофизиологические условия труда	,2		2,4	,9	1	9,2	,6		5,6	,04
Признание	,0	1	0,0	,1		1,2	,9	1	8,8	,03
Бенефиты	,2	0	2,2	,0	0	0,0	,4		4,4	,07
Креативные задачи	,2	2	2,2	,3	3	3,2	,1	0	1,2	,06
Уверенность в завтрашнем дне	,8	3	8,0	,5		5,2	,1	4	0,8	,08
Ответственность за результат, влияющая на оплату труда	,9		9,2	,9		8,8	,0		9,6	,08
Корпоративная культура	,5		4,6	,6		5,6	,4		3,6	,07
Вовлеченность в работу	,6		6,0	,3		3,2	,9		8,8	,1
График работы	,8		8,2	,8	2	8,4	,8		8,0	,04
Самостоятельность в работе, полномочия	,3		3,0	,8		7,6	,8		8,4	,09
Общее:	,2		2,4	,8		7,7	,7		7,1	=1

Как можно увидеть из таблицы 1, в целом удовлетворенность трудом сотрудников компании «Дейта Сити» находится на достаточно высоком уровне и равна  $I_{удв.общ.}=72,4$ . Сотрудники, работающие по трудовому договору, в наибольшей степени удовлетворены оснащением рабочего места ( $I_{удв}=89,2$ ), в то время как респонденты второй группы, работающие по договорам подряда, на первое место поставили график работы ( $I_{удв}=88,0$ ). Такое распределение соотносится с формой трудовых отношений, которая предполагает, в первом случае, акцент на благоприятные условия труда, а во втором – удобный график работы.

Если сравнивать «ожидания» и «реальность» работников компании по вышерассмотренным аспектам труда, можно оценить некоторые перекосы в мотивации сотрудников. Выравнивание динамики «ожидания» - «реальность» помогут компании оптимизировать систему мотивации сотрудников, влияющую на удовлетворенность трудом,

сократить издержки на некоторые статьи расходов персонала. Динамика распределения представлена на рисунке 2.

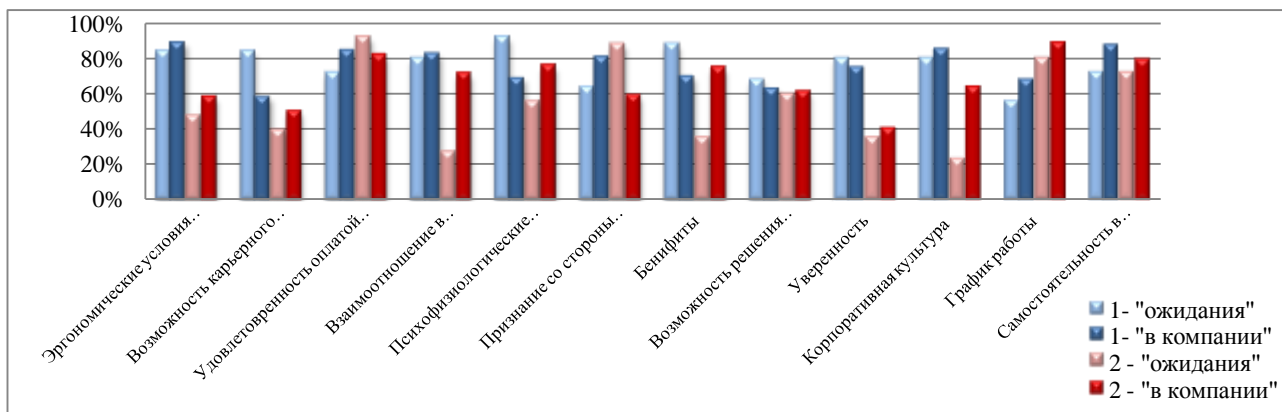
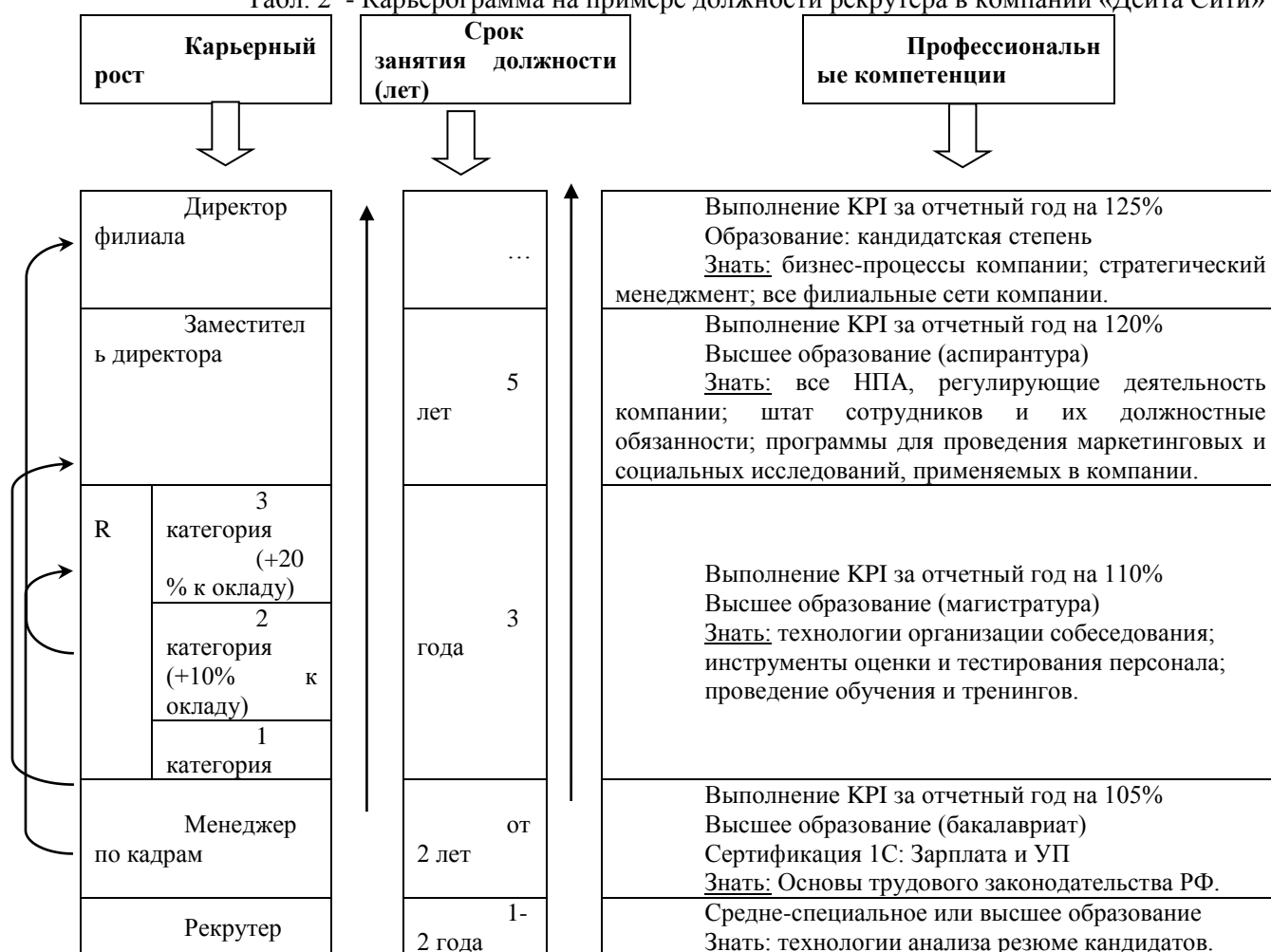


Рис. 2 – Сравнение результатов первого и второго этапа исследования

По полученным данным, наибольший разброс в ожидания работников и их реализации на практике представляют следующие аспекты трудовой деятельности: удовлетворенность оплатой труда, возможность карьерного роста, условия труда и бенефиты (гр. 1), признание, бенефиты (гр. 2).

Как показало исследование, сотрудники не видят дальнейших траекторий развития в компании (разница между ожидаемой удовлетворенностью и реальной – «25,6%»). Для того чтобы каждый сотрудник компании понимал, на какую должность и какой оклад он может претендовать, целесообразно ввести карьерограммы для каждой должности, которые ранее не использовались в организации.

Табл. 2 - Карьерограмма на примере должности рекрутера в компании «Дейта Сити»



Еще один аспект труда, который выявил некоторый перекоп в мотивации сотрудников – режим труда и отдыха. К настоящему моменту, сотрудники компании работают с 10:00 до 18:00, с фиксированным перерывом на обед с 14:00 до 14:30. Можно предположить, что не все сотрудники устают к определенному моменту времени, поэтому фиксированный перерыв не всегда является эффективной мерой. Решением данной проблемы можно считать введение «плавающего» перерыва, т.е. сотрудник может использовать имеющийся полчасовой перерыв в любой момент времени в течение рабочего дня.

Для респондентов 2 группы разница в системе «ожидания-реальность» в категории удовлетворенности трудом составила «-38,4%». Несмотря на небольшое количество статей затрат по этому аспекту (продукция партнеров и денежная премия за быстрое выполнение работ), данный фактор не является нужным работникам, значит, сокращение финансирования этих аспектов не повлечет за собой уменьшение индекса удовлетворенности.

Фактор «признание» для работников, работающим по договору подряда, как показало исследование, является немаловажным. Тем ни менее, компания не удовлетворяет запросы сотрудников:  $I_{удв.} = 68,6\%$ , что на 19,4% меньше ожиданий работников. Возможно, похвала или рекомендательное письмо будут являться дополнительным стимулом для их трудовой деятельности, и иметь позитивное влияние на их удовлетворенность по данному аспекту [3].

Так, например, премия за выполнение проекта раньше срока составляет 5% от общей оплаты труда сотруднику. Предположим, на проект требуется 20 интервьюеров, оплата труда которых составляет 16000 руб. за проект. При условии досрочного выполнения, как правило, это не больше 20% от общего числа респондентов, т.е. 4 интервьюером работодатель должен заплатить дополнительно 800 руб. Таким образом, переплаты компании за один проект составляют 3200 тыс. руб.

Таким образом, предполагаемый социальный и экономический эффект от предложенной программы корректировки аспектов трудовой деятельности, будет способствовать повышению уровня удовлетворенности работников, а также высвобождению денежных средств из HR-бюджета, которые сейчас необходимы компании для расширения географии присутствия.

#### **Список литературы**

1. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. - СПб. : Питер, 2008. – С. 18.
2. Кибанов А.Я., Баткаева И.А., Митрофанова Е.А., Ловчева М.В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В. Ловчева. – М.: Инфра-М, 2010. – С. 17.
3. Михалкина Е.В., Скачкова Л.С. Оценка удовлетворенности трудом и мотивацией персонала: предпосылки и методика проведения / Е.В. Михалкина, Л.С. Скачкова // Мотивация и оплата труда. – 2013. – № 3. – С. 190-200.

*S.S. Guzenko*

#### **THE DEVELOPMENT OF A METHOD FOR ASSESSING THE LEVEL OF SATISFACTION WITH WORK ON THE EXAMPLE OF EMPLOYEES OF A MARKETING COMPANY**

The article presents the results of a study aimed at identifying the degree of satisfaction with the work of employees of a marketing company. The author analyzes the expectations of the level of satisfaction with various aspects of labor among workers, and then compares them with the results of the study. Based on the analysis of two indicators of satisfaction in the "expectations-reality" scheme, the author proposed an adjustment program aimed at aligning the distortions in this system.

Key words: satisfaction with work, involvement, career, employees.