

Секция «Организационная психология и психология менеджмента»
**Особенности мотивации профессиональной деятельности, удовлетворенности
трудом и лояльности сотрудников ресторанов быстрого питания с
различными социально-демографическими характеристиками**

Войтко Ульяна Сергеевна

Студент (бакалавр)

Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, Омск, Россия

E-mail: kvaaaaak@mail.ru

В условиях современной жизни организации и предприятия сталкиваются с рядом проблем. Помимо производства продукции, её рекламы, необходимо также учитывать интересы работников. Самое сложное, безусловно, управление персоналом. Так как в наше время труд перестал быть для многих людей смыслом жизни и превратился в средство выживания, менеджеры вынуждены придумывать, как мотивировать работников, создавать им комфортные условия, чтобы избежать утечки кадров и повысить общую удовлетворенность трудом. Мотивация персонала (главный причинный фактор результативности деятельности работника [6]), удовлетворенность трудом и приверженность организации в значительной степени определяет развитие экономики в обществе и уровень его благосостояния [1, 5]. При правильном подходе к этим пунктам, повышается производительность труда, мобилизуется технический и производственный потенциал, создается здоровый психологический климат между работниками разных слоев. Данные проблемы затрагиваются в классических теориях управления Ф. Тейлора, А. Файоля, М. Вебера, Э. Мэйо, Д. Мак-Грегора [2].

Нами было проведено эмпирическое исследование, направленное на изучение уровня мотивации, удовлетворенности трудом и лояльности сотрудников одной из сети ресторанов быстрого питания в зависимости от социально-демографических характеристик. Психодиагностический инструментарий: 1. Методика «Мое отношение к работе» К. Маслач и М. Лейтер (в адаптации Н. Е. Водопьяновой), 2. Методика «Мотивация профессиональной деятельности» К. Замфир (в модификации А. Реана), 3. Методика измерения лояльности С. Баранской. В эмпирическом пилотажном исследовании приняли участие 32 человека в возрасте от 18 лет до 29 лет, среди которых 43% мужчин и 57% женщин с различным стажем работы и уровнем образования. В ходе обработки эмпирических данных использовались методы математической статистики: методы первичной описательной статистики (среднее арифметическое (\bar{X}); max и min значения, медиана, стандартное отклонение (σ);), метод Колмогорова-Смирнова (z), Н-критерий Крускала-Уоллиса и Сравнительный U-критерий Манна-Уитни. По результатам исследования было выявлено, что больше всего удовлетворены работой те, кто проработал в организации больше 5 лет. Практически не удовлетворены сотрудники со стажем 1-3 года. Возможно, этот период является для них критическим, и они принимают решение остаться или уйти. Так, женщины удовлетворены работой в организации больше по разным аспектам, нежели мужчины. Выше всего удовлетворенность трудом у сотрудников, имеющих среднее специальное образование, ниже всего у тех, кто имеет неполное высшее и продолжает совмещать учёбу и работу. Это закономерно, так как для тех, кто получает высшее образование, приоритетным является удовлетворенность от учёбы.

Преобладающий вид мотивации - внешняя положительная. В зависимости от стажа, самый оптимальный тип мотивации выявлен у тех, кто работает от 1 до 3 месяцев и находится на испытательном сроке. Неопределенный тип мотивации (когда нет преобладающего типа) - у тех, кто работает от 3 до 5 лет. Можно условно отнести к неоптимальному типу (когда внешняя отрицательная мотивация преобладает над внутренней или (и) над внешней положительной) сотрудников со стажем от 3 до 12 месяцев. Наиболее оптимальный

тип мотивации у сотрудников с неполным высшим образованием, совмещающих работу и учебу. Наименее оптимальный (хотя также относится к оптимальному) - у сотрудников, имеющих среднее образование

Чуть больше половины сотрудников сети быстрого питания имеют средний уровень лояльности, остальные имеют низкий уровень. Низкий уровень лояльности в зависимости от стажа работы выявлен у сотрудников со стажем 1-3 года. У группы сотрудников со стажем 3-5 лет самые высокие показатели по этому параметру. Женщины более лояльны, чем мужчины. Сотрудники с неоконченным высшим наиболее лояльны, сотрудники со средним образованием - наоборот (именно эта группа сотрудников наименее проявляют лояльность к организации).

Источники и литература

- 1) Замфир. К. Удовлетворенность трудом. Мнение социолога. Перевод с румынского — М. Политиздат 1983г. — 142с.
- 2) Занковский А.Н. Организационная психология — М, 2002. — 572 стр.
- 3) Маслоу А. Мотивация и личность. Пер. с англ. Т. Гутман, Н. Мухина и др. — СПб., 2007 — 351 с.
- 4) Румянцева З.П., Сагоматин Н.А., Акбердин Р.З. и др. Менеджмент организации. Учебное пособие — М.,2008 — 215с.
- 5) Харский К. Благонадежность и лояльность персонала — СПб, 2003. — 496 с.
- 6) Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала. — М.: ГроссМедиа, 2005. — 224 с.

Слова благодарности

Благодарю за шанс.