

УДК 331.101.3

ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ СПЕЦИАЛИСТОВ ИТ-СФЕРЫ

Щетинина А.О.

Стажер, ПАО «Вымпел-Коммуникации»,

г. Владивосток, Россия

Аннотация: Уровень удовлетворенности трудом персонала является важнейшим фактором эффективности труда. Максимальная эффективность труда достигается в условиях, когда для персонала грамотно сбалансированы и трудовые условия, и уровень мотивации персонала, и качество управления. Рынок телекоммуникаций является одним из крупнейших рентабельных сегментов российской экономики, и развитие в нем происходит очень динамично, что создает определенные условия труда, не всегда положительно влияющие на работу персонала. В данной статье анализируется уровень удовлетворенности трудом персонала в ПАО «Вымпел-Коммуникации». Результаты исследования выявляют, какие факторы в первую очередь сказываются на работе персонала, а предложенные автором мероприятия должны способствовать в привлечении все большего количества сотрудников к повышению собственной производительности.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, факторы удовлетворенности трудом, телекоммуникации

SATISFACTION WITH WORK IN A TELECOMMUNICATIONS COMPANY

Shchetinina A.O.

Trainee, PJSC «Vimpel-Communication»,

Vladivostok, Russia

Annotation: The level of satisfaction with the work of personnel is the most important factor in the efficiency of work. The maximum efficiency of labor is achieved in conditions when the labor conditions, staff motivation level, and

management quality are well balanced for the personnel. The telecommunications market is one of the largest profitable segments of the Russian economy, and development in it is very dynamic, which creates certain working conditions that do not always have a positive effect on the work of the staff. This article analyzes the level of satisfaction with the work of personnel in PJSC Vimpel-Communications. The results of the research reveal which factors primarily affect the work of staff, and the activities proposed by the author should help to attract more and more employees to increase their own productivity.

Keywords: job satisfaction, job satisfaction, telecommunications, questionnaires

Актуальность исследования обусловлена тем, что управление персоналом в ИТ-компаниях имеет специфику, связанную с особенностями профессиональной деятельности и мотивации работников, на которую, в свою очередь, влияют факторы удовлетворенности трудом. Изучение этих факторов и учет в практике управления позволит влиять на желание сотрудников работать и повышать эффективность труда.

Удовлетворенность трудом - эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется [1].

Понятие удовлетворенности трудом рассматривается в современной литературе различными авторами. Среди авторов, определяющих понятие «удовлетворенность трудом» стоит выделить Локка Е., который рассматривает его как «принятое позитивное эмоциональное состояние в результате оценки своей работы или своего труда» [1]. Кибанов А.Я. считает, что удовлетворенность трудом – это эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания. От удовлетворенности трудом зависит экономическая эффективность труда [1].

Таким образом, в целом обзор понятий удовлетворенности трудом показывают, что все определения указывают на эмоциональную составляющую отношения личности к своему труду.

Составляющие удовлетворенности трудом представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Составляющие удовлетворенности трудом

Из представленной схемы видно, что основными элементами удовлетворенности трудом могут быть как индивидуальные качества сотрудника, проявляющиеся в его поведении, так и его результативность труда - именно в ней заинтересован работодатель [1]. Однако есть еще и другая сторона – интересы и потребности сотрудника. Чтобы удовлетворить их, должны быть возможности, которые предоставляются со стороны организации. Это могут быть условия труда, организация и оплата труда, отношения в коллективе, корпоративные мероприятия, повышение квалификации, информационные технологии, соответствующее рабочее место и др. [1].

Комплексное исследование удовлетворенности трудом как интегральной научно-практической категории менеджмента ориентируется на изучение удовлетворенности трудом как психологического состояния и как результатов оценки работниками факторов трудовой ситуации. Доказано, что исследования ценностных ориентаций сотрудников дает понять, что удовлетворяет их потребности [4].

Подобный подход был представлен в проведенных ранее исследованиях [4], и отражает такую композицию формирования удовлетворенности трудом на личностно-ситуационном уровне, которая интерпретирует взаимосвязь и взаимозависимость психологических и ситуационных факторов (рис. 2).

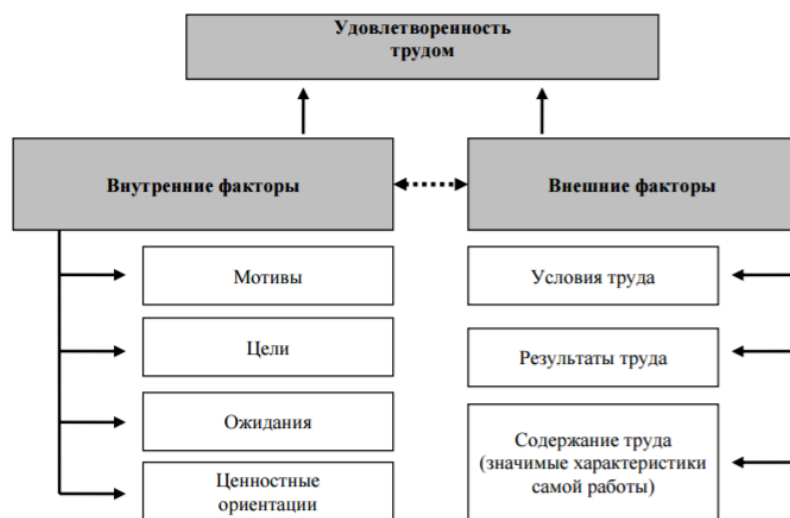


Рисунок 2 - Формирование удовлетворенности трудом [2]

Перечень факторов, формирующих удовлетворенность трудом, не претендует на полноту, но вместе с тем указывает на необходимость их системного анализа по двум направлениям: внутренним, обуславливающим идентичность работника, и внешним - обусловленным трудовой ситуацией [2].

Автором предпринято изучение степени удовлетворенности трудом персонала в телекоммуникационной компании – ПАО «Вымпел-Коммуникации», расположенной в городе Владивостоке.

Одним из крупнейших активно развивающихся рентабельных сегментов российской экономики является телекоммуникационный рынок. Развитие технологий в нем, как ни в каком другом, происходит очень динамично, что создает определенные условия труда.

Весь персонал ДВФ ПАО «Вымпел-Коммуникации» подразделяется на три категории: управленческий (административный), работники отделов продаж и прочий персонал.

В связи с реструктуризацией в 2016 г. численность сотрудников сократилась на 13,42% и составила 245 человек [3].

Оценка движения персонала по категориям показала, что наибольшее уменьшение численности произошло в категории «Прочий персонал» (на 16,96%). Реструктуризация в этом подразделении прошла достаточно сложно, что привело к изменению уровня удовлетворенности трудом персонала. Также

значительное снижение наблюдается в категории персонала «Отделы по продажам» - в данной группе сотрудников регулярно наблюдается высокий уровень текучести кадров, не смотря на то, что оптимизация организационной структуры здесь была затронута минимально. Кроме этого, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. наблюдался рост текучести кадров с 32,9 до 40,8%. Большинство сотрудников было уволено по собственному желанию.

Текучесть кадров в блоке «Прочий персонал» после сокращения не настолько высока. В данном случае сотрудники длительное время работают в компании и продолжают работать несмотря на изменения. Но вместе с тем наметилась тенденция ухода «старичков», причина тому – неудовлетворенность трудом в компании. Эта тенденция проявилась в конце 2016 г. – начале 2017 г.

В силу изложенных причин в компании было предпринято исследование по изучению уровня удовлетворенности. Исследование осуществлялось с помощью метода опроса и проводилось выборочно по подразделениям – блок «Отделы продаж» и блок «Прочий персонал».

В первую очередь, участники исследования ответили на вопросы анкеты В.В. Скворцова. Данная методика определяет основные базовые потребности сотрудников, как индивидуальные, так и в коллективе в целом. Это позволяет определить основные направления мотивации коллектива и отдельных личностей. В.В. Скворцов разрабатывал тест на основе пирамиды потребностей А. Маслоу, однако вместо физиологических потребностей им было введено понятие «Потребность в материальном обеспечении жизни». Целью опроса является определение списка потребностей сотрудников, которые максимально стимулируют их деятельность. Итоги исследования, в котором приняли участие 40 работников отделов продаж приведены на рисунке 3.

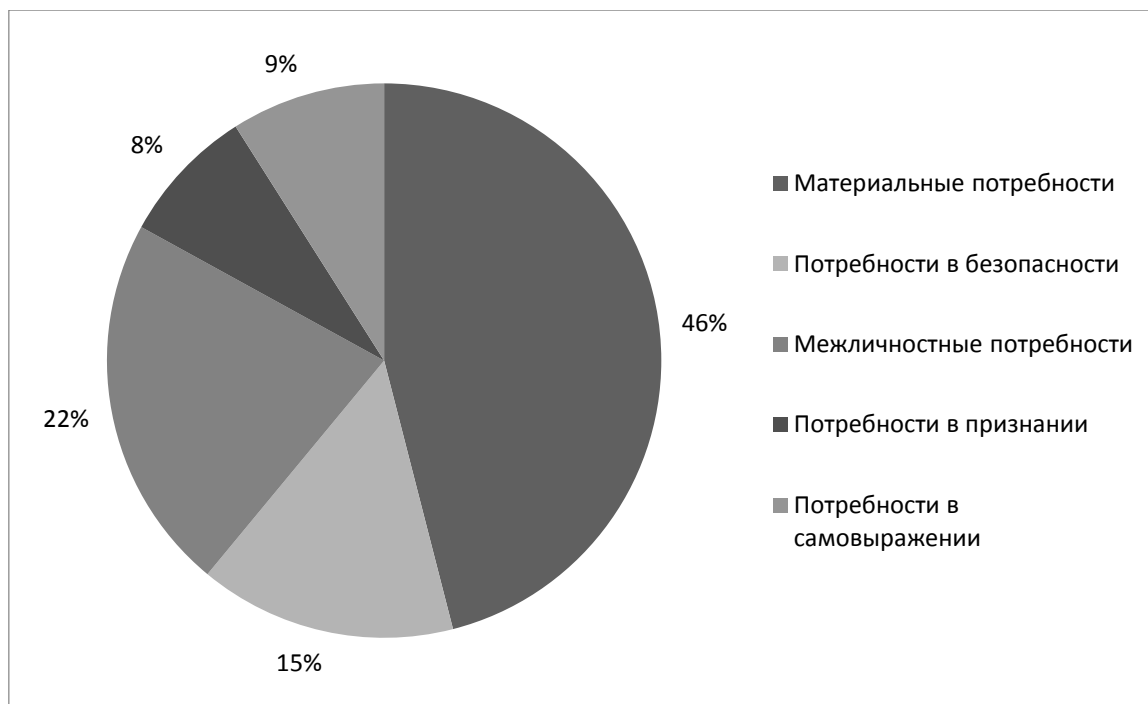


Рисунок 3 - Опрос сотрудников компании ПАО «Вымпел-Коммуникации» по тесту Скворцова В.В.

Таким образом, исследование показало, что среди респондентов преобладает потребность материальной составляющей (46%), а также потребность в межличностном общении (22%).

Результат объективен. В настоящий момент в компании произошло значительное снижение базового оклада у работников отделов продаж – с 14 тыс. руб. до 9-10 тыс. руб. При этом ежедневная работа с клиентами сложна и ответственна, и приводит порой к стрессовым ситуациям. Именно поэтому мотивация материальной составляющей является для работников отдела продаж преобладающей, и, соответственно, выступает основанием для перемены места работы.

Далее было выявлено, насколько сотрудники удовлетворены теми или иными аспектами труда в компании. Опрос проводился среди этих же 40 сотрудников отделов продаж (рисунок 4).

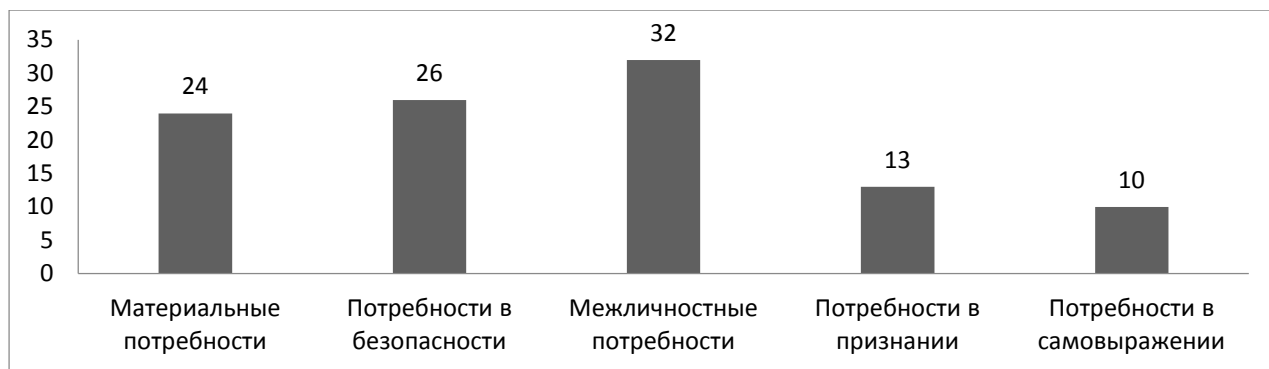


Рисунок 4 – Оценка степени удовлетворенности основных потребностей сотрудников ПАО «Вымпел-Коммуникации» по тесту Скворцова В.В

Было выявлено, что материальные потребности сотрудников компании удовлетворены частично - на 24%, а потребность в безопасности – на 26%. Не устраивает сотрудников в компании межличностные отношения. Практически не удовлетворены у сотрудников компании потребности в самовыражении и признании (положительный ответ дали только 13 и 10 % респондентов).

Таким образом, результаты исследования показали достаточно низкий уровень удовлетворенности трудом по всем показателям.

Отдельным этапом был проведен опрос по специально разработанной анкете для выявления основных факторов, влияющих на мотивацию сотрудников, как одной из составляющих удовлетворенности трудом. Всего было опрошено 55 человек блока «Прочий персонал», из них – 5 руководителей подразделений и 50 специалистов.

Анкета состояла из 14-ти вопросов. На каждый вопрос предложены шкальные варианты ответов от -2 до +2. Средний вариант ответа является нейтральным и оценивается в «0» баллов, максимально положительный – плюс 2 балла, максимально отрицательный – минус 2 балла.

Результаты исследования показали противоречивую информацию.

Оценка уровня заработной платы сотрудниками показала, что в целом сотрудники компании довольны материальной мотивацией. При этом 38% отмечают, что заработная плата полностью соответствует их потребностям, а 56% - что соответствует их способностям.

Условия труда сотрудниками были оценены достаточно позитивно, только 16% сотрудников остаются недовольными их рабочими местами. Остальные работники оценивают условия труда на хорошем и высоком уровне.

Возможности развития своей карьеры на предприятии сотрудники видят по-разному: достаточно большое число работников считают, что вырасти по карьерной лестнице на предприятии невозможно (или практически невозможно), а, следовательно, это негативно отражается на мотивации сотрудников, в том числе и быть приверженцем своей компании до конца. В компании данную проблему объясняют тем, что внутренние кадры при открытых вакансиях рассматриваются в первую очередь, однако в основном эти сотрудники малоопытны и недостаточно эффективны.

Возможности профессионального роста сотрудники в целом отмечают как положительные, так как компания регулярно проводила обучение своих сотрудников. Однако это было характерно до 2016 года. В течение последнего года ситуация изменилась, и удовлетворённость данным аспектом условий труда в компании работает по остаточному принципу.

Нематериальную сторону мотивации сотрудники оценили достаточно низко: доля сотрудников, оценивающих негативно нематериальное стимулирование составляет 55% - это очень высокий показатель, а значит более 50% сотрудников остаются недовольными.

На свободный вопрос в области стимулирования работников было выявлено, что в компании сотрудники считают, что наблюдается нехватка корпоративных мероприятий, направленных на сплочение команды, руководители не всегда прислушиваются к мнению сотрудников и не хватает спортивных мероприятий.

В результате всего проведенного исследования можно сделать вывод, что в целом сотрудники компании удовлетворены трудом на среднем уровне. Сотрудники предприятия не довольны отсутствием нематериальной составляющей мотивации, среди которых в первую очередь - вопросы повышения квалификации, а также корпоративной культуры предприятия.

В результате анализа системы удовлетворенности трудом предприятию был предложен ряд мероприятий, который направлен на:

1) повышение удовлетворенности сотрудников материальной и нематериальной сторон мотивации, за счет внедрения дополнительных пакетов социальных программ;

2) внедрение системы обучения персонала по результатам рейтинга лучших сотрудников года.

В практике ПАО «Вымпел-Коммуникации» полученные результаты можно использовать при разработке программ повышения удовлетворенности трудом сотрудников к компании, а также в решении проблем с текучестью кадров отдельных подразделений.

Библиографический список

1. Грудистова Е.Г. Управление организационной культурой / Е.Г. Грудистова // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент. 2009. № 21 (154). С. 64–74.

2. Ильясов Ф.Н. О целесообразности и содержании исследований удовлетворённости трудом // Социологический журнал. 2013. № 3. С. 130–138.

3. Официальный сайт ПАО «ВымпелКом». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/>

4. Теоретико-прикладные аспекты управления персоналом в малом и среднем бизнесе [Текст] : колл. монография / Н.Н. Богдан, О.В. Горшкова, М.Ю. Дикусарова, М.Г. Масилова, Е.А. Могилёвкин, А.С. Новгородов, З.В. Якимова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2015. – 240 с.