

**А. С. Зимина**

*Студент*

*Сибирско-американский факультет менеджмента  
Байкальской международной бизнес-школы  
Иркутского государственного университета*

## **НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА РАБОТОЙ В ОАО «ИРКУТСКЭНЕРГО»**

В условиях формирования новых механизмов, ориентированных на рыночную экономику, перед предприятиями и организациями встает необходимость работать по-новому, считаясь с законами и требованиями рынка, приспосабливая все стороны производственной деятельности к меняющейся ситуации. В связи с этим возрастает вклад каждого работника в конечные результаты деятельности предприятия. Поэтому одной из главных задач для предприятий различных форм собственности и является поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора [1]. Стабильность кадрового состава является одним из условий эффективной работы любой компании, а борьба за низкую текучесть персонала – проблема, одинаково актуальная как для западных, так и для российских компаний. Чтобы ее решать, надо уметь прогнозировать ситуацию, учиться управлять процессом текучести кадров. И одним из первых шагов здесь может быть исследование, показывающее, насколько работники удовлетворены своей работой. Изучая удовлетворенность, можно получить информацию о силе привязанности персонала к предприятию. Здесь уместно говорить и о материальном, и моральном стимулировании ра-

ботников. Данные об удовлетворенности персонала работой – это информация о кадровых рисках. Она важна для любого руководителя, не желающего быть «заложником» складывающейся ситуации.

Целью данной работы является разработка предложений по повышению уровня удовлетворенности персонала в компании ОАО «Иркутскэнерго». ОАО «Иркутскэнерго» – Иркутское акционерное общество энергетики и электрификации, крупнейшая региональная энергосбытовая компания. Осуществляет производство и сбыт электрической и тепловой энергии в паре, горячей воде на территории Иркутской области, обслуживает 23,4 тыс. юридических лиц и более 890 тыс. физических лиц (потребителей электрической энергии) на территории Приангарья.

Для определения степени удовлетворенности сотрудников работой компания проводила осенью 2012 г. опрос в форме анкетирования. Анкеты сотрудникам выдавались лично или распространялись по электронной почте. Наша задача была проанализировать результаты анкетирования, проведенного компанией. В анкете содержатся вопросы, касающиеся материальной удовлетворенности работника и удовлетворенности коллективом и фирмой в целом. Методика, по которой был составлен опросник, основывается на факторном анализе. Факторный анализ позволяет решить две важные проблемы исследователя: описать объект измерения всесторонне и в то же время компактно. С помощью факторного анализа возможно выявление скрытых переменных факторов, которые оказывают решающее воздействие на результативный показатель. По ответам на них можно определить коэффициенты материальной удовлетворенности и удовлетворенности коллективом и фирмой. По полученным данным можно судить о стабильности коллектива или вероятности увольнения части сотрудников. Чем выше вовлеченность и удовлетворенность сотрудников, тем ниже текучесть кадров, и как следствие рост лояльности клиентов производимому продукту или услуге, а это влечет за собой увеличение прибыли и стоимости самой компании.

Так как сотрудники главного офиса ОАО «Иркутскэнерго» – это менеджеры, директора, секретари, бухгалтера, у каждого из которых имеется свое рабочее место или даже собственный кабинет, то для каждого сотрудника не маловажным являются такие факторы как освещение, пространство, вентиляция и оборудование рабочего места, межличностные отношения в коллективе, отношения с руководством и др.

В исследовании приняли участие 179 сотрудников управляющей компании. Изучив результаты опросника, было выявлено, что 73 % всех опрошенных сотрудников в целом удовлетворены своей работой (рис.1). Большой процент сотрудников компании удовлетворены своей работой в компании свидетельствует о высоком уровне лояльности и мотивации сотрудников.

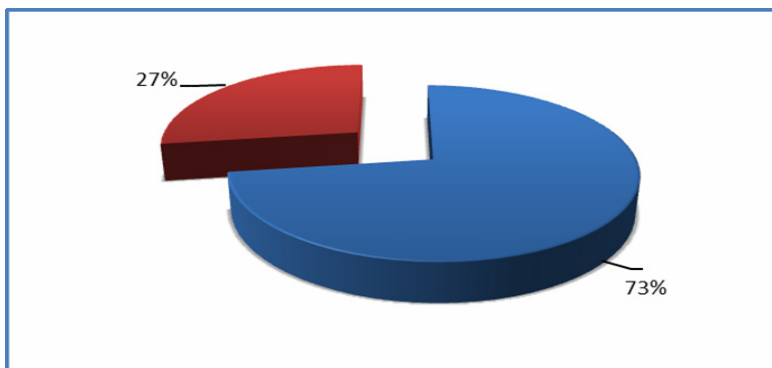


Рис. 1. Общая удовлетворенность персонала

Так как ОАО «ИКУТСКЭНЕРГО» существует на рынке давно, то можно предположить, что в компании работают сотрудники, стаж которых более 20 лет. Было решено проанализировать, взаимосвязана ли удовлетворенность трудом с трудовым стажем и продолжительностью работы в данной компании. В результате было установлено, что уровень удовлетворенности в данной компании находится в прямой зависимости от стажа работы: чем больше стаж работы сотрудника, тем выше уровень его удовлетворенности работой (рис. 2).

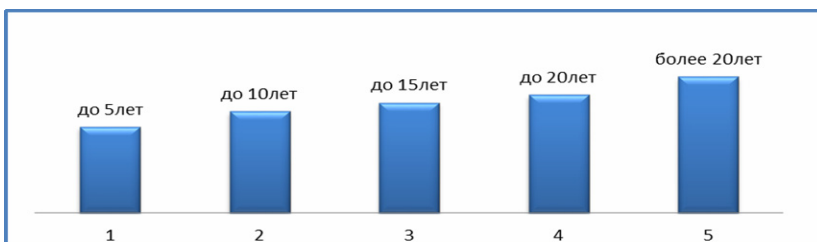


Рис.2. Зависимость уровня удовлетворенности от стажа работы в компании

Зависимость же удовлетворенности от гендерных различий не существенна, как показано на диаграмме удовлетворенность работой и мужчин, и женщин практически одинакова и равна соответственно 50,32 % и 49,58 % (рис. 3).

Для выявления наиболее значимых и проблемных факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность, нами были проанализированы все ответы, по которым практически все опрошенные сотрудники компании поставили самый низкий балл 2 (не согласен), либо самый высокий 10 (полностью согласен).

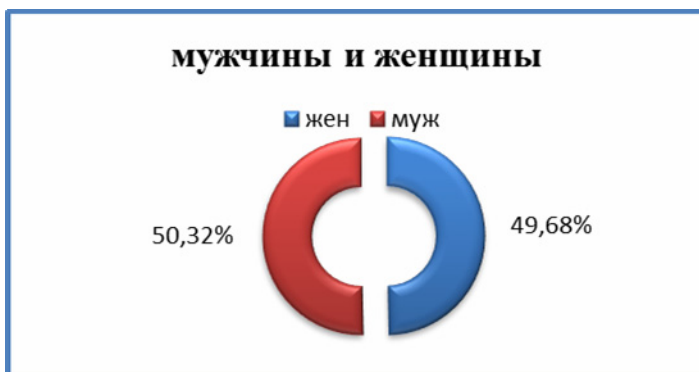


Рис. 3. Распределение удовлетворенных сотрудников по гендерному признаку

Это позволило установить, что только 44 % сотрудников считают, что компания обеспечивает условия для карьерного роста и только третья часть всех сотрудников хотела бы сделать карьеру в компании.

Только 28 % опрошенных сотрудников положительно относятся к изменениям в компании и к тому, что компания развивается. Лишь 30 % сотрудников считают, что могут высказывать свое мнение, и 38 % знают примеры того, как были реализованы идеи сотрудников, и только половина сотрудников компании довольны доставкой до места работы.

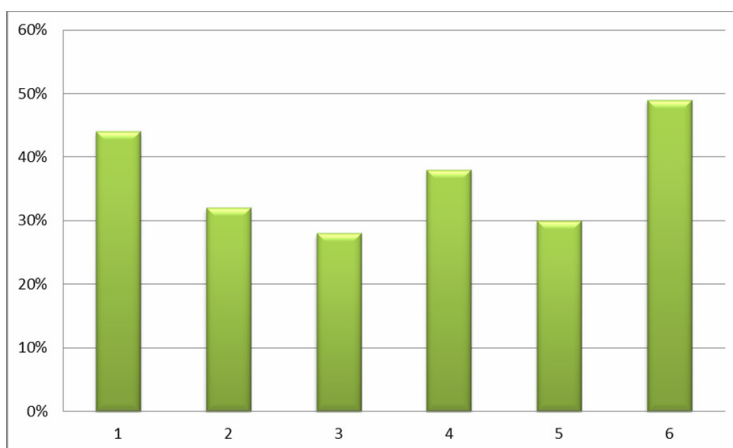


Рис. 4. Уровень удовлетворенности по ряду факторов

Примечание: на рис. цифрами обозначено: 1 – обеспечение условий для роста сотрудников; 2 – желание сделать карьеру в компании; 3 – нравится изменение и развитие компании; 4 – известны примеры реализации идей из массы; 5 – могут высказывать свое мнение; 6- недовольны доставкой до дома

При этом есть ряд факторов, которые были оценены опрошенными достаточно высоко – 90 % сотрудников данной компании отметили их как положительные. К таким факторам относятся: понимание и представление сотрудников о целях и задачах, стоящих перед компанией, предоставление компаний социальных гарантий и соблюдение обязательств перед сотрудниками. Как показали результаты опросника, большая часть опрошенных сотрудников гордятся тем, что работают именно в этой компании и, по мнению сотрудников, когда называешь компанию, в которой работаешь, производишь хорошее впечатление на людей.

Обобщив полученные результаты, были сделаны следующие выводы:

- достаточно высокий процент опрошенных сотрудников удовлетворены как своим трудом, так и работой, в том числе и предприятием, где они работают, а это значит, что в компании также высок уровень лояльности и приверженности сотрудников. Однако степень удовлетворенности зависит от времени работы в организации. То есть сотрудник, имеющий стаж работы двадцать лет в компании более удовлетворен своей работой, нежели тот сотрудник, который работает в компании три года;
- однако существует ряд факторов, не вполне удовлетворяющих сотрудников, на которые компании необходимо обратить внимание: карьерное продвижение, внедрение идей сотрудников и др.

Кадровая политика ОАО «Иркутскэнерго» нацелена на сохранение и преумножение человеческого капитала, который является одним из основных конкурентных преимуществ в современном бизнесе и условием для повышения стоимости компании. Социальная защита, поддержка в повышении квалификации и профессиональном росте способствуют полной реализации способностей людей и формируют необходимые условия для наиболее эффективного использования потенциала сотрудников. В компании разработана программа преемственности, которая обеспечивает постоянный поиск внутреннего лидерства и выявление резерва талантов для удовлетворения будущих потребностей Компании в руководящих кадрах. Для выявления и развития высокопотенциальных и результативных молодых сотрудников ежегодно проводится конкурс «Моя карьера». К участию в конкурсе привлекаются активные сотрудники для защиты проектов, направленных на повышение эффективности деятельности компании.

В связи с полученными результатами, был разработан ряд предложений для данной компании, которые, на наш взгляд, могли бы повысить уровень удовлетворенности. Для большинства работников важны отношения с непосредственным руководителем. Они ожидают не только выплаты определенной суммы денег, но и внимания к своей личности. Значительная часть работников стремится к должностному или карьерному росту. Поэтому ограничение возможностей карьерного роста может приводить к ярко выраженной неудовлетворенности и даже

агрессивности в поведении. Зачастую причиной сложившейся ситуации является тот факт, что сотрудники не владеют достаточной информацией о том, как сделать карьеру или считают себя недостаточно компетентными для должности, находящейся выше. Поэтому, необходимо:

- более полное и своевременное информирование сотрудников (о ситуации на предприятии, планах руководства, перспективах развития, возможностях, которые открываются перед каждым сотрудником);

- создание атмосферы здоровой состязательности в коллективе [2], организовывая соревнования между отделами компании (по квартальным результатам работы);

- регулярное обучение и развитие сотрудников также будет способствовать не только повышению, обновлению уровня знаний (компетенции), но и удовлетворению потребностей сотрудников в самовыражении и развитии;

- организация корпоративных тренингов по формированию базовых управленческих навыков и развитию коммуникативной компетентности с участием всех мастеров и начальников производственных участков компании;

- существенной составляющей является удовлетворенность окружением [3; 4], в силу этого достаточно актуальны тренинги, целью которых является формирование командных отношений в коллективе, мы предлагаем проводить их не только для топ-менеджеров, но и для сотрудников разных отделов, производственных участков;

- как показали результаты опроса, в компании слабо поставлена работа с идеями, поданными от сотрудников. Для решения этой проблемы, во-первых, необходимо более детально изучить причины этого явления. Во-вторых, для более успешного внедрения идей сотрудников, предлагаем использовать инструменты краудсорсинга (т. е. использование каналов независимой связи, посредством интернет-технологий), вначале внедрить внутренний краудсорсинг, а потом возможно и внешний. В-третьих, для поддержки инициатив сотрудников, необходимо разработать мотивационную программу, направленную на повышение активности и внутренней мотивации сотрудников в данном направлении;

- для снижения бюрократических барьеров в продвижении как личностном карьерном, так и в корпоративном развитии компании имеет смысл продумать возможность внедрения идей партисипативного управления.

Мы надеемся, что предложенные нами меры помогут компании не только улучшить уровень удовлетворенности персонала, но и повысить HR-бренд компании в целом.

В заключение, хочется отметить, что человек – существо социальное, а значит, чувство сопричастности способно вызвать в нем глубокое психологическое удовлетворение, оно так же позволяет осознать себя как личность [5].

## Список литературы

1. URL: [http://www.hr-journal.ru/articles/ov/ov\\_882.html](http://www.hr-journal.ru/articles/ov/ov_882.html).
2. Кузнецов К. Золото мотивации / К. Кузнецов // Управление компанией. – 2006. – № 4. – С. 56–58.
3. Сорокоумова А. Факторы, влияющие на мотивацию / А. Сорокоумова // Отдел кадров. – 2009. – № 5. – С. 53–58.
4. Харский К. Благонадежность и лояльность персонала / К. Харский. – СПб. : Питер, 2003. – 496 с.
5. Хлопова Т. Без личного интереса нет трудовой активности / Т. Хлопова // Служба кадров. – 2002. – № 1. – С. 40–44.