

УДК 331.108.26

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА КАДРОВОЙ РАБОТОЙ
ТОРГОВОЙ СЕТИ (ЗОЛОТОЕ ЯБЛОКО)**

Трацевская Анастасия Геннадьевна,
магистрант программы «Управление человеческими ресурсами»

Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина,

филиал РАНХиГС

Россия, г. Саратов

Научный руководитель: **Моисеенко Наталья Владимировна,**

кандидат психологических наук, доцент

Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина,

филиал РАНХиГС

Россия, г. Саратов

Аннотация: В данной статье рассматривается взаимосвязь удовлетворенности персонала и взаимодействия с руководством, приведено определение удовлетворенность персонала, перечислены факторы удовлетворенности персонала. На примере парфюмерного магазина «Золотое яблоко» описано влияние различных факторов на удовлетворенность персонала. Дано определение оценки удовлетворенности персонала. Перечислены цели и методы оценки удовлетворенности персонала.

Ключевые слова: удовлетворенность персонала, факторы удовлетворенности персонала, оценка удовлетворенность персонала, цели оценки удовлетворенность персонала, методы оценки удовлетворенности персонала.

UDC 331.108.26

**STAFF SATISFACTION WITH THE HR WORK OF THE RETAIL CHAIN
(GOLD APPLE)**

Tratsevskaya Anastasiya Gennadevna

Scientific supervisor: Natalia Vladimirovna Moiseenko

Abstract: This article examines the relationship between staff satisfaction and interaction with management, provides a definition of staff satisfaction, and lists the factors of staff satisfaction. The influence of various factors on the satisfaction of the staff is described on the example of the perfume store "Golden Apple". The definition of personnel satisfaction assessment is given. The goals and methods of evaluating staff satisfaction are listed.

Keywords: employee satisfaction, the factors of employee satisfaction, assessment of employee satisfaction, the purpose of evaluation, employee satisfaction, and methods of evaluation of staff satisfaction.

В современном мире бизнесу становится все труднее и труднее сохранить конкурентное преимущество на рынке. Уже далеко не секрет, что основной вес преимущества в бизнесе является не только качество и количество производимой продукции или предлагаемой услуги, но персонал, от которого зависят остальные показатели. Система управления персоналом оказывает большое влияние на бизнес-результаты.

Людские ресурсы считаются главным средством в развитии бизнеса, это значит, что от верно выстроенной организации процессов взаимодействия с сотрудниками находится в зависимости эффективность работы в целом. В следствие этого вопросы, касающиеся удовлетворенности условиями труда персонала и взаимодействием с начальством, особенно актуальны для исследователей из разных областей науки, социальной сферы, образования и культуры.

Прежде чем дать определение «удовлетворенности трудом» в первую очередь стоит сказать, что необходимо предоставлять работникам возможность систематически удовлетворять свои главные потребности, связанные с трудовой деятельностью.

Чем лучше и качественней удовлетворены основные потребности персонала, тем выше уровень доверия и положительного отношения сотруднику как к самой организации, так и к непосредственному руководству, которую играет особую роль в обеспечении высокого уровня удовлетворения, а, следовательно, и вовлечения в работу персонала.

Увеличение уровня позитивного отношения к работе у персонала возникает при создании определённых условий, которые будут содействовать реализации потребностей работника, значит, у него повышается удовлетворенность трудом и все это приводит к росту продуктивности и повышению уровня деятельности организации.

Удовлетворенность трудом – это оценочный элемент отношения к труду и связан он с тем внутренним состоянием работника, которое появляется во время рабочего процесса. Иными словами, «удовлетворенность трудом» можно описать как эмоционально-оценочное отношение конкретного сотрудника или группы персонала к выполняемому труду и условиям протекания рабочего процесса.

Итак, какие же факторы оказывают основное глобальное влияние на удовлетворенность персоналом условиями и труда? Различные исследователи в разное время выдвигали определённые факторы удовлетворенности, и их влияния на мотивацию и работу персонала, например Ф. Герцберг (Двухфакторная теория) выделяет определённый ряд факторов, которые ведут удовлетворению людей выполняемой трудовой деятельностью. Стоит отметить, что любая компания обладает своей уникальностью, но можно выделить несколько основных (универсальных) факторов, влияющих на уровень удовлетворенности персонала трудом, вне зависимости от характера деятельности организации.

Экономический фактор — включает все, что касается оплаты труда: уровень заработной платы, регулярность и своевременность ее выплаты, наличие индексации и всех положенных по закону дополнительных выплат.

Социальный фактор — наличие, состав, размер, условность и доступность социального пакета, льгот, компенсаций, доступность места работы, транспорт

Физический фактор — здесь учитывают удобство рабочего места, его оснащенность и соответствие требованиям охраны труда.

Коммуникативный фактор — определяет микроклимат в коллективе, уровень профессиональной подготовки коллег, взаимодействие с коллегами и руководством, возможность оказывать влияние на принимаемые решения

Стиль руководства — в этот фактор включают общение с руководством, методы постановки задач, уровень делегирования и доверия, наличие заинтересованности руководства в конкретных сотрудниках, исполнение руководством договоренностей

Карьера и развитие — наличие возможности учиться, расти профессионально, подниматься по карьерной лестнице

Лояльность — готовность сотрудников работать в компании долго, рекомендовать компанию друзьям, осознание сотрудниками нужности себя и своего труда.

Данные факторы несомненно играют важную роль, и могут оказать как положительное, так и негативное влияние на удовлетворённость персонала. Полюс влияния зависит от правильно выстроенной кадровой работы руководства с персоналом, особенно в сфере розничной торговли.

Рассмотрим важность влияния перечисленных факторов и зависимости удовлетворенности персонала от построения системы управления персоналом и непосредственной работы с кадрами в сфере розничной сети на примере парфюмерного магазина «Золотое яблоко».

Коммерческая деятельность ООО «Золотое яблоко» основана на отношениях товаропроизводителей с посредниками, а также розничной продажи товаров. Особенностью данных отношений можно считать оптовые закупки и розничную продажу товара.

Работа фирмы основывается на тесном взаимодействии всех подразделений. Выдающиеся плюсы данной системы:

- точное руководство из одного центра;
- информирование от одного лица;
- информация снизу идет руководителю;

Основным персоналом являются консультанты, которые находятся непосредственно в торговом зале и осуществляют взаимодействие с клиентами и покупателями.

Что же предлагает «Золотое яблоко» своим сотрудникам и как можно оценить уровень удовлетворенности трудом?

Условия работы:

- Развитие и обучение в beauty-сфере. Стоит отметить, что обучение персонала достаточно сильное (отдельная платформа с курсами, живые мастер классы, обучение от известных брендов и т.д) и могло производиться в дистанционном формате в условиях пандемии.

- Участие в уникальных beauty-проектах
- Широкие возможности карьерного роста
- Питание в рабочее время за счет компании
- Служебный транспорт
- Различные подарки, конкурсы и бонусы для сотрудников
- Оплачиваемые переработки
- Гарантированная заработная плата и премии
- Комфортный график работы с возможностью редактирования
- Быстрая обратная связь при трудоустройстве
- Благоприятный климат внутри компании

Данные факторы несомненно оказывают положительное влияние на уровень удовлетворенности и приверженности персонала своей работе и компании.

Однако, недовольство выстроенными отношениями с непосредственным руководством может в значительной мере перекрыть все положительные

факторы, касающиеся материального удовлетворения, так как известно, что человек чаще всего привержен и считает себя более удовлетворенным, находясь в психологически комфортной и безопасной среде.

Вследствие этого нужно изнутри организации проводить оценку удовлетворенности персонала.

Оценка удовлетворенности персонала можно рассматривать как метод, позволяющий понять, насколько работники фирм довольны собственной работой, атмосферой в коллективе, условиями труда.

Целями оценки удовлетворенности персонала могут быть: мониторинг и прогноз «настроения» персонала, их определенные недовольства какими-либо факторами или условиями работы в организации.

Чтобы итоги данной оценки были показательными, необходимо определить, каким образом они будут представлены: в общем по организации, отдельно по отделам, по разным должностям и др.

Между разных способов оценки удовлетворенности персонала можно выделить: интервью, анонимные опросы, анкетирование.

В случае, если итоги оценки удовлетворенности персонала демонстрируют высокий индекс, тогда для организации обеспечена стабильная прибыль и низкий уровень стрессогенности. Все это оказывает позитивное влияние на бизнес процессы.

Если результаты оценки показывают низкий уровень удовлетворенности, необходимо выявить факторы, которые «просели» в компании, а также провести анализ связи методов осуществления кадровой работы с персоналом для определения внесения необходимых изменений, так как часто сама компания, условия труда, материальный факторы могут устраивать персонал, однако стиль руководства и обеспечение кадровой работы оказывают негативное влияние.

Необходимым моментом со стороны сотрудников, для увеличения удовлетворенности трудом оказываются взаимоотношения с руководителем.

Руководителю необходимо поддерживать общение со своими сотрудниками и принимать во внимание получаемую обратную связь.

Сотрудник должен понимать какую ценность он несет для всего коллектива, какое место занимает работе всей организации в целом, какую роль он оказывает. Руководителю нужно обращать внимание сотрудника на его настоящие достижения.

Список литературы:

Кибанов А.Я., Ивановская Л.В. Управление персоналом: теория и практика. Кадровая политика и стратегия управления персоналом: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. Москва: Проспект, 2012. 64 с

Патрушев, В. Д. Удовлетворенность трудом [Текст] / В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан. - М.: Наука, 1998. - 112 с.

Соломанидина, Т. О. Организационная культура компании [Текст] / Т.О. Соломанидина. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 624 с.

Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом. Теория и практика / Т. Ю. Базаров. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 381 с.