

Проблема лояльности персонала в организации

Перевозкина Юлия Евгеньевна

Студент

*Тюменский государственный университет, Социологический факультет, Тюмень,
Россия*

E-mail: audrey91@yandex.ru

Как показывают исследования, для лояльных сотрудников работа является значимой ценностью, и процветание фирмы заботит их. Лояльные сотрудники «экономически выгодны» компании, т.к. они хорошо работают, не ожидая за это премии, в отличие от нелояльных, которые нуждаются в постоянном контроле и стимуляции. Лояльность персонала организации позволяет ей избежать таких проблем, как протесты сотрудников и текучесть кадров. Таким образом, лояльность персонала является важной предпосылкой успешного развития организации.

Вместе с тем происходящие в социальной жизни изменения значительно трансформировали взгляды россиян на преданность организациям, с которыми они сотрудничают. Выходя на рынок труда, молодые специалисты нередко уверены, что за свою карьеру они сменят не менее 3-5 мест работы [2]. Но страх перед изменением жизни, возможным снижением заработной платы, а также возраст чаще всего удерживают людей от перемен. В связи с этим одной из первоочередных целей организации становится формирование или поддержание лояльности сотрудников.

Проблема лояльности сотрудников особенно остро стоит перед крупными компаниями, для которых характерна высокая текучесть кадров, являющаяся одним из показателей нелояльности персонала. Для подобных компаний всегда важно знать о состоянии лояльности своих сотрудников, а главное знать причины их нелояльности. Поэтому здесь появляется необходимость проведения специальных научных исследований, которые позволят выявить не просто уровень, на котором находится лояльность персонала, но и, что более важно, факторы лояльности.

Для изучения уровня лояльности персонала нами была разработана программа социологического исследования. Объектом данного исследования выступили сотрудники крупного тюменского автомобильного холдинга. Предметом – уровень лояльности сотрудников и влияющие на него факторы.

Под лояльностью мы решили понимать сильное желание сотрудника оставаться членом данной организации, прилагать максимальные усилия в интересах данной организации, твердую убежденность в корпоративных ценностях и принятие ее целей, средств и способов их достижения [1].

В качестве измерителей уровня лояльности выступили следующие показатели:

- совпадение ценностей сотрудника с ценностями организации
- знание и одобрение целей организации
- готовность надолго остаться в организации
- готовность работать сверхурочно
- отождествление себя с организацией
- удовлетворенность членством в организации
- готовность порекомендовать организацию друзьям и знакомым

· оценка деятельности организации

После этого мы провели пилотажный опрос 104 сотрудников компании из трёх подразделений. Нами были получены следующие результаты.

Лояльность сотрудников организации находится на невысоком уровне, который явно является нежелательным для компании. Это подтверждают объективные данные о текучести кадров, которая за 2001г. составила порядка 19%.

Значения всех наиболее важных показателей лояльности находится на невысоком уровне. Так, в основе лояльности сотрудника должно лежать сходство его ценностей с ценностями организации. В данном случае ценности совпадают лишь для половины сотрудников (48%), что не может являться высоким показателем.

Также в основании лежит знание и одобрение целей организации. 73% сотрудников знают цели своей компании, но далеко не все одобряют средства их достижения. Так, политику в отношении клиентов одобряют 66%, а политику в отношении сотрудников – только 42%.

Если говорить о готовности сотрудников надолго остаться в организации, то лишь треть (33%) готовы проработать в организации до пенсии, что само по себе говорит о неудовлетворенности сотрудников своей принадлежностью к данной компании. При этом большая часть сотрудников (71%) всё же гордятся тем, что они работают в компании, но о том, как хорошо работать в компании рассказывают уже только 60%. Ещё меньше (50%) считают, что компания заботится о них и предоставляет им социальную защиту.

Определенное противоречие наблюдается в том, что, несмотря на собственную низкую удовлетворенность принадлежностью к данной организации, сотрудники (71%) готовы порекомендовать компанию в качестве работодателя своим друзьям и знакомым.

Важным показателем того, насколько сотрудники преданны организации, выступает готовность работать сверхурочно. Немногим больше половины (57%) готовы работать сверхурочно, при том, что почти треть сотрудников (31%) не допускают у себя подобной мысли.

Показатель отождествления себя с организацией также находится на низком уровне. 62% опрошенных считают, что сотрудники переживают за успех компании, но при этом только 50% воспринимают проблемы организации как свои собственные. Можно предположить, что столь невысокий показатель отождествления сотрудников себя с организацией объясняет, почему лишь половина сотрудников готовы прикладывать дополнительные усилия и работать сверхурочно.

Положительным моментом является то, что 89% считают деятельность компании полезной для общества. Но проблема состоит в том, практически треть сотрудников (29%) не знают о результатах работы компании и, возможно, о своих результатах, что может негативно сказываться на производительности работников.

В результате анализа взаимосвязей выяснилось, что основными факторами, влияющими на лояльность сотрудников компании, являются стиль руководства, отношения с руководителем, политика материального вознаграждения. Кроме этого, для поддержания лояльности сотрудников важно наличие атмосферы продуктивной работы и видение перспектив развития организации. Стоит отметить, что все факторы, в свою очередь, обусловлены организационной культурой компании.

В отношениях с руководителем для сотрудников особенно важна помощь руководи-

теля в обучении и развитии. Это связано именно с ценностью обучения у сотрудников и их стремлением к личностному развитию.

На уровень лояльности действительно значимое влияние оказывает материальное вознаграждение, что подтверждается не только результатами опроса, но и объективными данными. В подразделении, где лояльности находится на уровне выше среднего, заработная плата намного выше, чем в других подразделениях.

Таким образом, на основании результатов исследования нами были разработаны практические рекомендации по повышению уровня лояльности персонала организации. Стоит отметить, что необходимо постоянно отслеживать уровень лояльности для проведения эффективной политики по управлению персоналом.

Литература

1. Доминьяк В. Организационная лояльность: основные подходы // Менеджер по персоналу. 2006. 4. С. 34-40.
2. HR-Portal: <http://www.hr-portal.ru>