

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экономики, управления и природопользования
Кафедра управления человеческими ресурсами

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая кафедрой
_____ / И. П. Воронцова /
« ___ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

38.03.03. – Управление персоналом

Удовлетворенность трудом: измерение, оценка, управление

Руководитель	_____	_____	Н. Д. Макушкина
	подпись, дата	должность, ученая степень	
Выпускник	_____		А. Н. Носова
	подпись, дата		
Рецензент	_____		
	подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия		

Красноярск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 Теоретические основы управления удовлетворенностью трудом операционного персонала	7
1.1 Удовлетворенность трудом: сущность, содержание, факторы, измерение	7
1.2 Управление удовлетворенностью трудом	12
1.3 Особенности управления удовлетворенностью трудом операционного персонала в индустрии развлечений	19
2 Анализ факторов удовлетворенности трудом операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей»	28
2.1 Организационно-управленческая характеристика ООО «Мори Синема Енисей»	28
2.2 Анализ удовлетворенности трудом операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей»	39
2.3 Анализ критических элементов производственной среды ООО «Мори Синема Енисей»	46
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию управления удовлетворенности трудом операционного персонала	50
3.1 Направления совершенствования управления удовлетворенностью трудом операционного персонала	51
3.2 Оценка эффективности рекомендаций	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	57
ПРИЛОЖЕНИЕ А	64
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	65
ПРИЛОЖЕНИЕ В	66
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	68
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	69

ПРИЛОЖЕНИЕ Е.....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж	75
ПРИЛОЖЕНИЕ З.....	77

ВВЕДЕНИЕ

В современных, быстро меняющихся условиях персонал является ключевым активом организации, обеспечивающим ее конкурентоспособность и устойчивое развитие. Понимание и удовлетворение ожиданий и потребностей работников является залогом долгосрочного успеха и процветания организации.

Актуальность темы обусловлена необходимостью удержания ценных сотрудников на предприятии. Персонал – это главная ценность организации, следовательно, необходимо уделять большое внимание изучению его мотивации к труду, потребностям и желаниям. Проблема удовлетворенности трудом занимает практически центральное место в жизни каждого трудоспособного человека. Из-за низкой удовлетворенности трудом текучесть кадров на предприятии может приобрести лавинообразный характер, что, в свою очередь, повлечет за собой снижение производственных показателей и производительности труда.

Актуальность выбранной темы работы для ООО «Море Синема Енисей» связана с непосредственной зависимостью между удовлетворенностью операционного персонала своим трудом и качеством сервиса в организации индустрии развлечений. Именно от клиентоориентированности персонала зависит, какое впечатление останется у клиента, захочет ли он вернуться сюда снова и рекомендовать своим знакомым. Такая зависимость обусловлена высококонтактностью труда операционного персонала, присутствующей в организациях данной сферы деятельности.

На основании наблюдения было выявлено, что в организации существуют следующие негативные аспекты, связанные с работой персонала:

Высокая текучесть кадров среди операционного персонала;

Наблюдается сокращение выручки, что обусловлено снижением качества работы операционного персонала;

Высокий уровень конфликтности в коллективе;

Управление персоналом осуществляется на основе личной симпатии управляющего кинотеатром, что обусловлено, тем, что данная сеть кинотеатров является семейным бизнесом.

Все вышеперечисленное прямо или косвенно может являться результатом неудовлетворенности трудом у персонала.

Целью работы выступает разработка рекомендаций по совершенствованию управления удовлетворенности операционного персонала своим трудом.

Объектом анализа в работе выступает система управления персоналом ООО «Мори Синема Енисей».

Предметом – управление удовлетворенностью трудом операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей».

В соответствии с поставленной целью в работе поставлены следующие задачи:

- определить теоретические основы управления удовлетворенностью трудом операционного персонала;
- определить удовлетворенность трудом операционного персонала;
- определить критические элементы производственной среды;
- определить направления совершенствования управления удовлетворенности трудом.

Удовлетворенность трудом занимает практически центральное место в жизни каждого трудоспособного человека. Этой тематике уделяли большое внимание ученые, создавая различные теории, концепции, модели, вырабатывали практические рекомендации по применению своих теорий. В данной работе теоретической основой стали труды таких ученых как Л.Е. Басовский, А.А. Волкова, С.А. Давыдов, Ф.Н. Ильясов, Н.А. Руженцев и другие.

Использовались такие методы исследования как теоретический анализ научно-методической литературы, анализ полученной информации,

общенаучные метод исследования и анализ действующей документации рассматриваемой организации.

1 Теоретические основы управления удовлетворенностью трудом операционного персонала

1.1 Удовлетворенность трудом: сущность, содержание, факторы, измерение

На протяжении последних лет в рамках российского бизнеса все чаще стало использоваться новое для большинства управленческого персонала определение «удовлетворенность трудом». Все большее число руководителей организаций начинают интересоваться исследованиями удовлетворенности, стараются измерять и управлять удовлетворенностью своих сотрудников.

Наличие большого количества теорий удовлетворенности трудом привело к тому, что существуют два основных подхода к пониманию труда, а соответственно и к пониманию удовлетворенности трудом.

Одним из самых известных подходов является направление, основанное на понимании труда, как процесса удовлетворения потребностей человека (В.А. Ядов, А.А. Киссель, Т.А. Китвель, А.А. Муруттар, И.М. Попова и др.). Это позволило в теорию удовлетворенности трудом ввести такие категории, как потребность, мотив, установка. При таком подходе удовлетворенность трудом - это некая оценка степени насыщения потребностей, к которым стремиться личность в сфере труда. Представителями такого подхода понимания удовлетворенности труда являются

Согласно второму подходу, труд рассматривается как общественное разделение функций, за счет которых осуществляется деятельность в рамках системы разделения труда. Среди российских и советских исследователей такой подход поддерживает Н.Ф. Наумова [16]. При данном понимании труда, в теорию удовлетворенности труда заложены категории «социальный обмен», «социальное сравнение» и т.д.

Анализ этих двух подходов позволил прийти к выводу, что целесообразно рассматривать их как дополняющие друг друга.

На сегодняшний день вопрос удовлетворенности трудом достаточно широко изучен как российскими, так и зарубежными исследователями.

Удовлетворенность интерпретируется как показатель:

- отношения к труду;
- социального статуса индивида и как мера адаптации индивида к социальной реальности;
- степени адаптации работника к производственной ситуации;
- степени соответствия личностных и вещественных факторов производства;
- трудовой активности;
- успешности трудовой деятельности и т.д.

Составляющие удовлетворенности трудом у различных авторов могут быть различными (приведены в таблице 1.1).

Таблица 1.1 – Составляющие удовлетворенности трудом у различных авторов

Автор(ы)	Составляющие удовлетворенности трудом	Пояснение
Простякова В.В., Скворцова Е.В. [14]	-удовлетворенность содержанием профессиональной деятельности и результатами труда; -удовлетворенность статусом профессии и своей собственной должности; -удовлетворенность системой вознаграждения и продвижения по служебной лестнице, -удовлетворенность уровнем взаимодействия с коллегами и системой управления в подразделении.	Удовлетворенность по одному показателю не говорит, что существует удовлетворенность по другим
Штольберг Р. [24]	-удовлетворенность деятельностью; -удовлетворенность рабочей средой; -удовлетворенность рабочим местом	Условия работы должны быть разработаны с учетом трудового законодательства
Наумова Н.Ф. [16]	-удовлетворенность психологическим климатом; - удовлетворенность условиями и организацией труда; -удовлетворенность функциональным содержанием труда.	-

Окончание таблицы 1.1

Херцберг Ф.[10]	- удовлетворенность мотиваторами; - удовлетворенность гигиеническими характеристиками работы.	Факторы, вызывающие удовлетворенность работой, отличались от тех, из-за которых возникала неудовлетворенность.
Ильясов, Ф. Н. [12]	- удовлетворенность социальным статусом; - удовлетворенность производственной ситуацией; - удовлетворённость функциональным содержанием труда.	-
Аргайл М. [2]	- удовлетворённость заработной платой; - удовлетворенность отношениями с сотрудниками; - удовлетворенность отношениями с руководством; - удовлетворенность возможностями продвижения по службе; -иные факторы удовлетворенности	-
Зельченко А. И., Шмелев, А. Г.[11]	- удовлетворенность условиями труда – и физические, и географические, и организационные, и социальные; - удовлетворенность возможностями для реализации внепрофессиональных целей.	Составляющие удовлетворенности трудом делятся на: внутренние и внешние

Как видно из таблицы 1.1, составляющие удовлетворенности трудом у различных авторов схожи, но имеют некоторые различия.

В данной работе за основу будет принято определение удовлетворенности трудом предложенное Н.А. Руженцевым:

«удовлетворенность трудом – это исполнение, осуществление ожиданий человека от материальных, социальных и духовно-нравственных результатов своей работы, совокупное воздействие на работника компонентов трудовой мотивации, включая содержание и условия труда, величину заработка, общественное признание достигнутого, возможности для самовыражения и самоутверждения личности – факторов, определяющих стремление к полезной деятельности, проявление творческой инициативы, готовность к партнерскому сотрудничеству [21].

Удовлетворенность трудом нельзя рассматривать в качестве узко направленной категории, поскольку предусматривается множество аспектов по данному вопросу. Условно удовлетворенность трудом возможно разделить на частную и общую. Частная удовлетворенность трудом распространяется на

конкретные элементы, производственные ситуации и т.д. Можно представить удовлетворенность трудом в виде самостоятельных составляющих, каждая из которых включает в себя конкретные факторы удовлетворенности [2].

В целом, резюмируя вышесказанное, все факторы, представленные выше различными исследователями, могут быть вписаны в схему, в основе которой лежат теоретические наработки Ильясова Ф. Н. [12] (рисунок 1.1).

Как видно из рисунка 1.1 условия и организация труда формируют удовлетворенность производственной ситуацией, соответствие свойств работника трудовым операциям формирует удовлетворенность функциональным содержанием труда. В свою очередь, удовлетворенность производственной ситуацией и удовлетворенность функциональным содержанием труда составляют общую удовлетворенность трудом. Также, условия и организация труда и соответствие свойств работника трудовым операциям непосредственно влияют на производительность труда, а общая удовлетворенность трудом оказывает определенное влияние на производительность труда и, в конечном итоге, управление организацией.

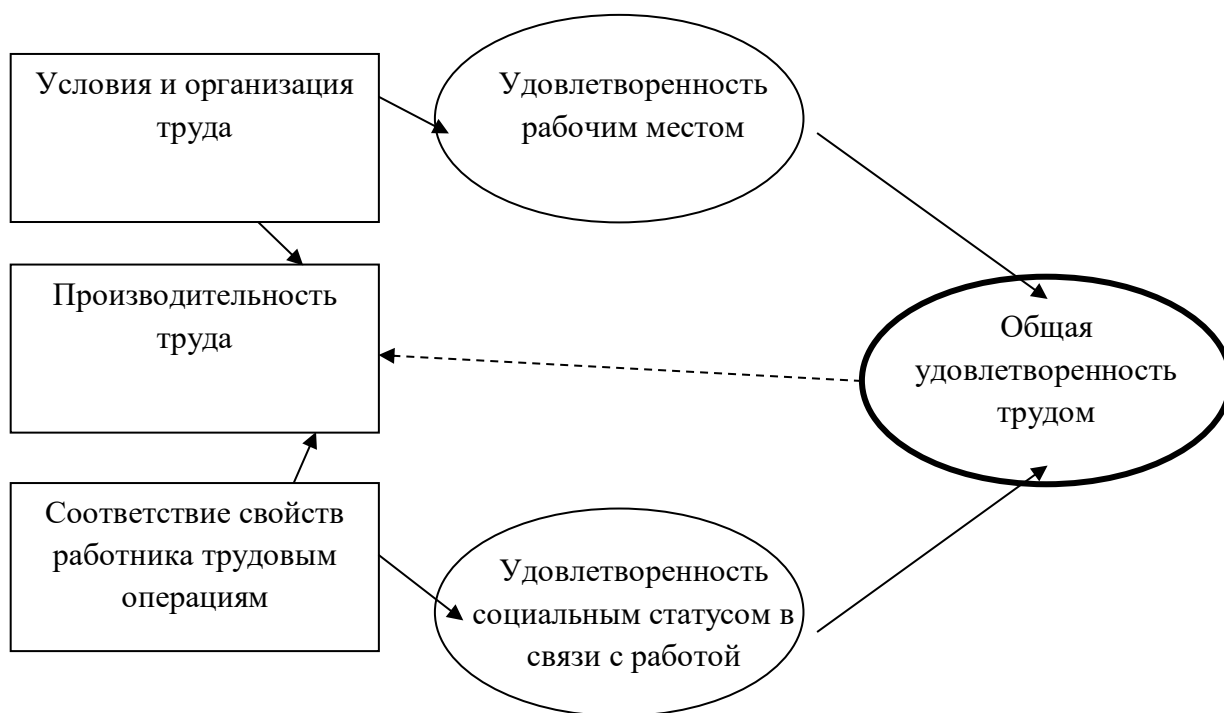


Рисунок 1.1 – Содержание удовлетворенности трудом и факторы на нее влияющие [12]

В.А. Ядов отмечал, что состояние удовлетворенности можно рассматривать как самый простой итоговый показатель субъективного аспекта отношения к труду [25]. Под удовлетворенностью можно понимать как отношение людей, так и их эмоциональное состояние. Также, автор отмечал, что оценках «удовлетворен» и «неудовлетворен» отражается как отношение к объекту оценки, так и эмоциональное состояние в момент оценки.

Ограничение в понятии удовлетворенности труда следующее: удовлетворенность как отношение (или как чувство) не означает, что человек, удовлетворенный своей работой, должен непременно быть на работе в хорошем настроении. Он должен находиться там и в состоянии тревоги, сомневаться, испытывать чувство страха, ожидания, разочарования и т.п., которые вовсе не являются положительными эмоциями. Но можно утверждать, что влияние отношения на оценку значительно сильнее, чем влияние эмоции.

Целесообразно рассмотреть категории «степень удовлетворенности трудом» и «уровень удовлетворенности трудом».

Уровень удовлетворенности трудом работников предприятия – это показатель, качественно оцениваемый на основе анализа мнений работников, выявляемых путем анкетирования или интервьюирования для выражения реакции работников на кадровую политику организации и отдельные ее направления [12].

Степень удовлетворенности трудом – это сопоставление интересов работника, связанных с трудовой деятельностью и возможностей их реализации в конкретных условиях [21].

Степень удовлетворенности работой зависит от множества факторов, как внутренних, так и внешних по отношению к человеку. Однако при большом разнообразии факторов и различной направленности их влияния на человека выделяются восемь характеристик работы, от которых достаточно устойчиво зависит степень удовлетворенности работой:

- характер и содержание работы;

- объем выполняемой работы;
- состояние рабочего места и его окружения (шум, освещенность, комфортность, температура воздуха и т.п.);
- сослуживцы;
- руководство (начальство, стиль руководства, участие в управлении);
- оплата труда (все формы компенсации);
- возможности продвижения по работе;
- распорядок, правила поведения и т. п.

На практике большое значение отводят методам исследования степени удовлетворенности трудом у персонала, т. е. то, как они лично оценивают свою удовлетворенность трудом. Результаты исследования позволяют сопоставить удовлетворенность разными сторонами работы с теми изменениями, которые происходят в организации. Можно выделить четыре основных группы методов исследования удовлетворенности трудом:

- прямой вопрос лицу относительно его удовлетворенности трудом;
- метод индексации ответов на вопросы анкеты экспертным методом;
- самостоятельным методом признается метод семантического дифференциала;
- кроме опросных методов, существуют попытки выстроить шкалы удовлетворенности трудом с учетом фактически наблюдаемого поведения [6].

Таким образом, можно сказать о том, что удовлетворенность трудом - это своеобразное согласие с деятельностью, а также всей рабочей средой в целом.

Также следует отметить, что удовлетворенность трудом - это в большей степени ситуативная характеристика, которая тесно связана с субъективной оценкой условий труда, с взаимоотношением с коллегами и т.д.

1.2 Управление удовлетворенностью трудом

Удовлетворенность работой оказывает существенное влияние не только на самочувствие персонала компании, их психическое состояние, мотивацию,

активность, от нее в значительной мере зависят эффективность и качество профессиональной деятельности сотрудников компании, результативность их труда, а также уровень текучести кадров.

Четко организованная система управления на предприятии способствует повышению удовлетворенности работников.

Управление – это воздействие на объект для достижения цели. Суть управления состоит в оптимальном использовании ресурсов (земли, труда, капитала) для достижения требуемых результатов [1].

Управление представляет собой реализацию нескольких взаимосвязанных функций: планирования, организации, мотивации сотрудников и контроля [9].

Планирование. С помощью этой функции определяются цели деятельности, средства и наиболее эффективные методы для достижения этих целей. Важным элементом этой функции являются прогнозы возможных направлений развития и планы.

Организация - это процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать вместе для достижения общих целей. Функция организации направлена на создание необходимых условий для достижения поставленных целей.

Мотивация - это процесс побуждения других людей к деятельности для достижения целей. Выполняя эту функцию, руководитель осуществляет материальное и моральное стимулирование работников, и создает наиболее благоприятные условия для проявления их способностей и профессионального "роста". При хорошей мотивации персонал организации выполняет свои обязанности в соответствии с целями этой организации и ее планами. Процесс мотивации предполагает создание для работников возможности удовлетворения их потребностей, при условии надлежащего выполнении ими своих обязанностей [3].

Контроль. Эта функция управления предполагает оценку и анализ эффективности результатов работы. При помощи контроля производится

оценка степени достижения целей и необходимая корректировка намеченных действий. Процесс контроля включает: установление стандартов, измерение достигнутых результатов, сравнение этих результатов с планируемыми и, если нужно, пересмотр первоначальных целей. Контроль связывает воедино все функции управления, он позволяет выдерживать нужное направление деятельности и своевременно корректировать неверные решения [2].

Управление удовлетворенностью трудом – это процесс повышения мотивации персонала, путем применения экономических, административных и социально-психологических методов в различной пропорции и сочетании в зависимости от текущего момента (структура управления удовлетворенностью трудом).

Объектом управления является персонал предприятия.

По мнению, представленному в исследованиях Н. А. Руженцева [21] и Н. М. Шевцовой [23], субъектом управления удовлетворенностью трудом являются государство (в аспекте предоставления социальных гарантий) и руководство компании и организации (директор, менеджеры высшего звена, HR – специалисты).

Инструменты управления - это средства упорядочения, приспособления для решения поставленной задачи в рамках сложившейся реальной ситуации, ресурсных и иных ограничений.

Направлением формирования инструментов управления удовлетворенностью трудом выступают [38]:

- гибкое применение различных видов власти и влияния;
- обратная связь;
- работа с ожиданиями;
- управляемая адаптация;
- дисциплина;
- лояльность;
- мотивирование и стимулирование.

Удовлетворенность трудом иногда рассматривается как интегральная характеристика, суммирующая самооценку удовлетворенности частными аспектами трудовой ситуации. Факторы, влияющие на нее, многообразны: уровень запросов работника к содержанию и условиям труда, объективное состояние последних и адекватность их субъективной оценки, мера собственных усилий субъекта в достижении желаемых условий труда и возможность воздействовать на эти условия. Связь удовлетворенности трудом с результатами труда не всегда прямолинейна. Иногда она бывает даже противоречива. Работник может быть удовлетворен трудом, но иметь низкие эффективность и качество труда.

Управление удовлетворенностью трудом осуществляется с использованием различных методов. Рассмотрим классификацию, предложенную Р. А. Долженко [9]:

1) Экономические методы (методы материального поощрения сотрудников за высокую производительность труда, улучшение условий труда). Это система приемов и способов воздействия на исполнителей с помощью конкретного соизмерения затрат и результатов (материальное стимулирование и санкции, финансирование и кредитование, зарплата, себестоимость, прибыль, цена).

Поощрение труда работников оговаривается и в статье 191 ТК РФ, где работодателю дается полная свобода в регулировании таких выплат внутренними документами. Работодатель может самостоятельно устанавливать виды поощрений, такие как: выдача денежного пособия, благодарственное письмо и др.

За особые заслуги в труде перед обществом и государством работники могут быть представлены к государственным наградам.

ТК РФ не предусмотрено депремирование работников предприятия.

2) Административные методы (дисциплинарная ответственность и взыскания за низкую производительность труда). Это методы прямого

воздействия, носящие директивный, обязательный характер. Они основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении.

В соответствии со статьей 192 ТК РФ, за совершение дисциплинарного проступка, т.е. неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания: замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям.

Правомерность, обоснованность и целесообразность применения мер дисциплинарного воздействия обеспечиваются соблюдением следующих законодательных требований:

- дисциплинарная ответственность применяется только по факту совершения дисциплинарного проступка согласно перечню дисциплинарных взысканий, который является исчерпывающим и не подлежит расширенному толкованию;

- налагать дисциплинарные взыскания могут только должностные лица, наделенные дисциплинарной властью по закону;

- наложению взыскания должно предшествовать письменное объяснение провинившегося, а в случае отказа от письменного объяснения должен быть составлен соответствующий акт;

- дисциплинарное взыскание применяется непосредственно после обнаружения поступка, но не позднее одного месяца со дня обнаружения, не считая времени болезни или пребывания провинившегося в отпуске, а также не позднее шести месяцев со дня совершения проступка, а по результатам ревизии, проверки финансово- хозяйственной деятельности или аудиторской проверки — не позднее двух лет со дня его совершения;

- за каждое нарушение трудовой дисциплины может быть наложено только одно дисциплинарное взыскание;

- дисциплинарное взыскание объявляется в приказе, доводится до сведения сотрудника под расписку в трехдневный срок и в необходимых случаях доводится до сведения всего персонала организации;

- действие дисциплинарного взыскания прекращается по истечении года со дня его наложения, если работник, не был подвергнут за это время новому взысканию, а также, может быть снято досрочно при положительном поведении сотрудника.

Дисциплинарные взыскания налагаются руководителем организации, а также должностными лицами организации, которым в установленном законом порядке делегированы соответствующие права.

3) Социально-психологические методы (побуждение, убеждение, осуждение, вовлечение, внушение и др.). Психологические методы управления играют важную роль в работе с персоналом, направлены на конкретную личность и, как правило, индивидуальны. Главной особенностью этих методов является то, что они направлены на внутренний мир человека, его личность, интеллект, чувства, образы, поведение и позволяют сосредоточить внутренний потенциал сотрудника на решении конкретных производственных задач [9].

Способы психологического воздействия являются важнейшими составляющими психологических методов управления. Они обобщают необходимые и разрешенные законодательно приемы психологического воздействия на персонал для координации действий сотрудников в процессе совместной производственной деятельности.

Данные методы зачастую формируют составляющие удовлетворенности трудом для конкретного работника [25].

Для достижения наилучшего результата требуется сочетание методов из всех трёх приведенных групп.

Принципы управления удовлетворенностью трудом сотрудников компаний:

1. Принцип «Прозрачности». Работнику должны быть понятны конечные результаты его труда и способы их достижения. Предоставление различного рода льгот и компенсаций должно быть «прозрачно» для сотрудника с точки зрения стоимости потребляемой им услуги. В таком случае сотрудник может

оценивать не только размер своей заработной платы, но и стоимость социального пакета – именно из этих двух составляющих будет складываться его вознаграждение за труд.

2) Принцип «открытости». Принцип создания с помощью различных инструментов управления более открытых и доверительных отношений между работниками и руководством путем постоянного и точного информирования об ожидающих организацию перспективах, намечаемых действиях, успешности их реализации. Кроме того, руководству организации необходимо больше внимания уделять информированию относительно преимуществ, гарантированных им помимо заработной платы.

3) Принцип «совершенствования». Принцип предоставления сотрудникам возможности совершенствования путем переподготовки и повышения квалификации. Обучение и повышение квалификации персонала призваны не только передавать работникам необходимые знания и развивать у них профессиональные навыки. Обучение является также важнейшим инструментом закрепления желательного отношения к организации и разъяснения того, какого поведения организация ожидает от своих работников, какое поведение будет поощряться, подкрепляться, приветствоваться.

4. Принцип «социального пакета». Еще одним принципом применения методов повышения удовлетворенности трудом у работников является формирование необходимого (исходя из индивидуальных потребностей работника) социального пакета, уделяя внимание тем компенсациям, которые особенно востребованы им (например, дополнительное медицинское страхование, оплата детского сада, дополнительные дни отпуска, санаторно-курортное лечение).

5. Принцип «перспективности». Принцип формирования у работника уверенности в возможности карьерного роста в данной компании [6].

Таким образом, можно сделать вывод, что управление удовлетворенностью трудом заключается в том, что работнику создаются

условия работы, которые повышают его удовлетворенность трудом. При этом считается, чем более удовлетворен трудом работник, тем более производительной и результативной является его трудовая деятельность [6]. Объектом управления при этом выступает персонала предприятия, а субъектом – государство и руководство предприятия. Для управления удовлетворенностью трудом могут быть использованы различные инструменты и методы – выбор которых обуславливается спецификой деятельности предприятия.

1.3 Особенности управления удовлетворенностью трудом операционного персонала в индустрии развлечений

На данный момент в мире активно развивается индустрия развлечений, в том числе и такое креативное направление, как кино. В современное понятие кинематографа включают два компонента: непосредственно киноискусство и кинопромышленность, на базе которой фильмы создаются и демонстрируются публике. В ряде стран мира киноиндустрия является значимой отраслью экономики, способной генерировать достаточно высокие доходы. Следует подчеркнуть, что кинематограф в целом также является мощным культурно-пропагандистским инструментом.

Индустрия развлечений (класс 92 "Деятельность по организации отдыха и развлечений» ОКОНХ) - система предприятий и предпринимателей, предоставляющих все необходимые для потребления в процессе развлечения и достаточные для осуществления собственно процесса развлечения услуги и товары. Широкий спектр современных способов и форм развлечений определяет разнообразие организаций отличающихся своей функциональной направленностью - помимо компаний, оказывающих развлекательные услуги, часть предприятий обслуживает потребность в развлечениях, производя товары для развлечений, как, например, товары для активного отдыха и

непрофессионального спорта, товары для самостоятельных развлечений и т. д. [16]

Развлекательные предприятия - предприятия, чья основная деятельность связана с удовлетворением потребностей человека в развлечениях - цирки, зоопарки, аттракционы, игротеки, парки отдыха, кинотеатры, спортзалы, библиотеки, предприятия туризма, включая средства размещения туристов, зоны отдыха, исторические достопримечательности и др. Отрасли промышленности, выпускающие соответствующее оборудование или инвентарь, также входят в индустрию развлечений.

Продуктом развлекательной индустрии является развлекательная услуга - совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированы на удовлетворение потребностей в процессе и в целях развлечения.

Документы в соответствии с законодательством РФ, необходимые для осуществления деятельности кинотеатров представлены в приложении А.

Группы предприятий, относимые к индустрии развлечений [6]:

- предприятия, деятельность которых полностью ориентирована на удовлетворение потребности в развлечениях;
- предприятия, деятельность которых частично ориентирована на удовлетворение потребности в развлечениях;
- предприятия, обеспечивающие развлечения в форме своей вспомогательной или побочной деятельности;
- предприятия промышленности, выпускающие соответствующее оборудование и инвентарь для обеспечения предприятий развлекательного сектора [1].

По указанной классификации, кинотеатры относятся ко второй группе и являются предприятиями индустрии развлечений.

Кинотеатр - общественное здание или его часть с оборудованием для публичной демонстрации кинофильмов. Главное помещение кинотеатра -

зрительный зал с экраном большого размера и системой воспроизведения звука.

Многообразные типы кинотеатров можно классифицировать следующим образом (таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Классификация кинотеатров

Признак	Виды
По характеру эксплуатации	кинотеатры круглогодичного действия; кинотеатры сезонного действия (летние закрытые и открытые); комбинированные (круглогодичные совместно с сезонными)
По количеству мест в зрительном зале	от 100 до 1500 - для кинотеатров круглогодичного действия и летних закрытых до 2500 - для летних открытых площадок
По количеству залов	- однозальный кинотеатр – single screen (моноэкран); - многозальный кинотеатр – miniplex, multiscreen (2 – 7 залов); - мультиплекс – multiplex (8 – 15 залов); - мегаплекс – megaplex (16 и более залов); - киноплекс – многозальник в составе торгово-развлекательного центра.

Типичная организационная структура кинотеатра как правило включает четыре отдела [41]:

1. Управленческий отдел - данный отдел необходим для контроля и управления непосредственной работой кинотеатра, а так же для управления финансовыми делами (генеральный директор является вершиной в иерархии управленческого состава, финансовый директор контролирует все финансовые дела и работу бухгалтеров).

2. Отдел по работе с клиентами - включает кассиров и работников справочных служб кинотеатра.

3. Технический отдел состоит из киномехаников; технического персонала, отвечающего за чистоту в здании; и нескольких ремонтных бригад, одни из которых специализируется на ремонте мебели и прочего инвентаря кинотеатра, а другая специализируется на ремонте технического оборудования. Техническая бригада так же включает в себя администраторов

информационной системы кинотеатра и системных администраторов.

4. Отдел безопасности отвечает за порядок в кинотеатре.

Персонал кинотеатра подразделяется на следующие категории [20]:

1. Работники аппарата управления (директор, зам. директора, главный администратор, главный бухгалтер, старший бухгалтер, бухгалтер).

2. Операционный персонал – это работники непосредственно контактирующие с клиентами кинокомплекса в процессе оказания услуги (администраторы, кассиры, билетные контролёры).

3. Обслуживающий персонал (оператор пульта управления, фильмопроверщик, электромонтер, столяр, слесарь-сантехник, уборщик служебных помещений, садовник, гардеробщик).

Персонал, контактирующий с клиентами, занимается не только обслуживанием, то есть производством услуги, но он также ответственен за управление этим производством.

Рассмотрим работу операционного персонала кинотеатра как часть сферы обслуживания.

Первая особенность высококонтактного обслуживания обусловлена ролью человеческого фактора. Обслуживающий персонал должен уметь рассказать об услуге, убедить клиента в необходимости ее приобретения.

Клиенты оценивают внешний вид служащих, умение общаться, а также специальные (технические) навыки. Эти свойства рассматриваются как часть самого сервисного продукта, вследствие чего возникает необходимость специального обучения персонала, а также разработки мер, побуждающих служащих к соответствующим действиям. Для служащих, контактирующих с клиентами, важны межличностное общение, умение одеваться, умение, работая с клиентом, создавать желаемое обслуживание, и др. Наличие этих характеристик является одним из условий сохранения служащими занятости в сервисном секторе.

Вторая особенность высококонтактного обслуживания определяется его сходством с театром. Продавец услуги должен проявлять заботу не только о

том, что производить, но и как производить. Для всех служащих, контактирующих с клиентами, пишутся правила (сценарий) поведения. Персоналу необходимо облачаться в униформу или согласовывать свою одежду с определенными стандартами. Служащие должны не только аккуратно выглядеть, но и знать свои реплики при разговоре по телефону, принятии заказа, приветствии и т.д. Для этого их специально обучают ораторскому искусству, ставят им голос, если требуются публичных сообщения. Важна также хорошая мимика. Правилами запрещается курить, пить, жевать во время исполнения служебных обязанностей.

Третья особенность высококонтактного обслуживания связана с эмоциональностью труда [2].

Служебные встречи влекут за собой больше, чем просто правильное техническое выполнение задания, поскольку требуют определенной манеры поведения, вежливости, сочувствия клиентам, что объединяется понятием «эмоциональность труда». Многим служащим приходится проходить через серьезное психологическое испытание, выражая необходимые клиенту чувства, но не испытывая их в действительности. Притворные чувства могут выражаться вербально и невербально (мимика, телодвижения и пр.).

В связи с эмоциональностью труда менеджеру необходимо следить за выполнением работы, которая может быть стрессовой для служащих, пытающихся продемонстрировать клиенту эмоции, которые не испытывают. Целесообразно, учитывая желания клиентов, соответствующим образом обучать и тренировать служащих, чтобы они не нанесли своим неправильным поведением ущерб фирме.

Еще одной особенностью высококонтактного обслуживания является непосредственная зависимость между качеством сервиса и удовлетворенностью обслуживающего персонала своим трудом.

Удовлетворенность работой – это установка, а следовательно – гипотетический конструкт, такой как мотивация и потребности. Удовлетворенность работой нельзя увидеть или потрогать, но считается, что

наличие или отсутствие этого психологического явления связано с определенными поведенческими моделями персонала. И операционный персонал здесь не исключение. Другими словами, человек, удовлетворенный своей работой, находит в ней больше приятного для себя, чем неприятного.

Каждый добивается собственной удовлетворенности своей работой. Человек создает свою собственную концепцию удовлетворенности, опираясь на существующие условия своего труда. При этом не последнюю роль в формировании этого чувства у работника играет компромисс. Именно способность, проанализировав ситуацию и условия труда, пойти на компромисс часто заставляет работника не увольняться. Он выстраивает собственную иерархию предпочтений в условиях и свойствах своей работы. Например, если для человека ведущей потребностью является материальное благосостояние, то в ситуации, когда хорошо оплачиваемая работа сопряжена с определенной долей риска, человек выберет именно работу, а не собственное спокойствие.

Помимо этого важным фактором в удовлетворенности работой является причастность операционного сотрудника организации. Причастность лежит гораздо глубже мотивации. Мотивацию руководство предприятия должно демонстрировать, а причастность – это характеристика персонала, которая часто выражается в глубокой эмоциональной приверженности, даже преданности целям и ценностям организации. Именно причастность формирует в сотруднике чувство гордости за то, что он работает в данной организации.

Будучи причастным к организации, операционный сотрудник выражает готовность, выходящую за рамки нормативных ожиданий. Он готов трудиться вне рабочего времени, безвозмездно выполнять большие объемы работы и т. п. Чувство приверженности, причастности, сформированное в персонале, положительно скажется как на удовлетворенности сотрудниками работой, так и на качестве самой работы.

Под организационной приверженностью понимается эмоционально

положительное отношение работника к организации, предполагающее готовность разделять ее цели и ценности, а также напряженно трудиться в ее интересах.

Таким образом, приверженность – это золотой стандарт измерения не только качества отношений в организации, но и важный фактор, влияющий на качество выполнения персоналом своей работы [34].

В таблице 1.3 представлены инструменты управления удовлетворенностью трудом операционного персонала.

Таблица 1.3 - Инструменты управления лояльностью трудом операционного персонала

Направление формирования лояльности	Методы формирования лояльности	Инструменты Формирования лояльности	Объект управления
Лояльное отношение к организации, как к желательному работодателю	Вовлечение работника	Трудовой договор, Страховка, Условия ОТ	Социальная политика организации
Материальная удовлетворенность оплатой труда	Материальное поощрение сотрудников	Положение об оплате труда	Система экономического стимулирования
Приверженность организации через принятие ее ценностей и установление формирования внутренней (идейной) основы поведения. Моральное удовлетворение через оценку и признание заслуг, интеграцию в сообщество людей, объединенных значимыми целями и т.д.	Поведение и взаимодействия в организации	Корпоративный кодекс	Организационная культура
Развитие профессиональных и личностных свойств.	привлечение, подбор персонала, оценка, обучение и продвижение сотрудников	Положение по подбору и отбору персонала	Система управления персоналом
Удовлетворенность работой (содержание, ответственность, влияние на результат и т.д.). Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством и коллегами (психологический комфорт).	требования к результатам деятельности работников; организация трудовых процессов; стили и методы руководства; характер и структура коммуникаций и другие	Корпоративный кодекс	Система управления организацией

Основные методы управления удовлетворенностью трудом операционных сотрудников индустрии развлечений следующие:

- материальное вознаграждение;
- создание условия труда;
- материальные вознаграждения, если соответствуют приложенным работником трудовым усилиям и принимаются им как справедливые;
- оценка заслуг, обусловленных проявлением индивидуальных способностей и свойств работника, если выделяет его достижения;
- профессиональное развитие, если позволяет расширить индивидуальные трудовые возможности;
- моральные обязательства перед организацией, создающие основу для формирования мотивационного комплекса индивида, если ориентируют его на приверженность компании, активизацию своей деятельности, соучастие в реализации общеорганизационных целей. Моральные обязательства возникают на основе гарантий, стабильности, возможностей и перспектив, предоставляемых организацией и обеспечивающих связь настоящего и будущего работника с ее деятельностью.

Данные об удовлетворенности можно получить стандартными методами, например, методом социологического опроса, анкетирования персонала. Для этого сегодня теория и практика управления персоналом выработала множество методик, как научно-исследовательских, так и эмпирических, разработанных для конкретных организаций [5, 6].

На рисунке 1 показана взаимосвязь приверженности и удовлетворенности трудом операционного персонала.

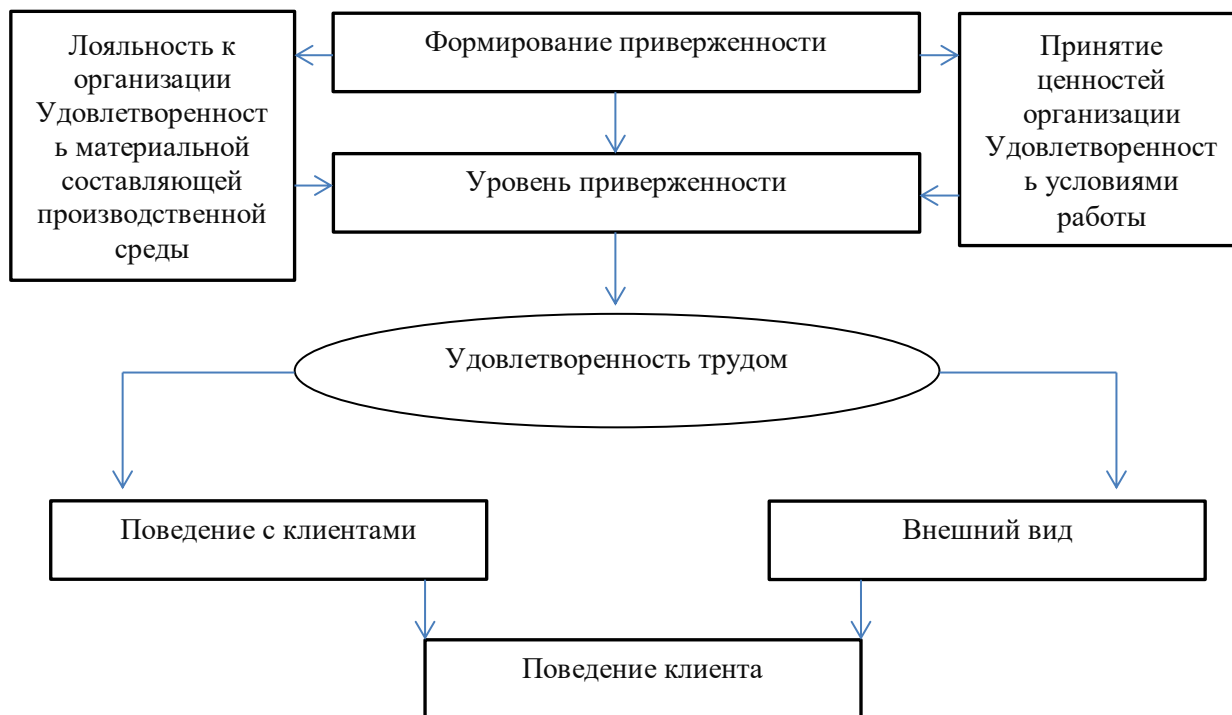


Рисунок 1 - Взаимосвязь приверженности и удовлетворенности трудом операционного персонала

Таким образом, управление удовлетворенностью трудом заключается в том, что работнику создаются условия работы, которые повышают его удовлетворенность трудом. При этом считается, чем более удовлетворен трудом работник, тем более производительной и результативной является его трудовая деятельность. Для управления удовлетворенностью трудом могут быть использованы различные инструменты и методы – выбор которых обуславливается спецификой деятельности предприятия.

Можно отметить, что управление удовлетворенностью трудом операционного персонала в индустрии развлечений имеет ряд специфических особенностей, связанный в частности с высококонтактностью труда и большими психологическими нагрузками. Присутствует связь между удовлетворенностью трудом и качеством сервиса, что определяет важность эффективного управления в данной области.

2 Анализ факторов удовлетворенности трудом операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей»

2.1 Организационно-управленческая характеристика ООО «Мори Синема Енисей»

Объектом анализа выступает кинотеатр MORI CINEMA Красноярск. Семизальный кинотеатр MORI CINEMA Красноярск открылся 25 декабря 2008 года. Кинокомплекс рассчитан на 942 зрителя. В кинотеатре ведется демонстрация фильмов в обычном и 3D-форматах со звуком Dolby Digital, каждый зал оснащен удобными диванами, суперкомфортабельными широкими креслами, в фойе функционируют кинобар и кафе, а также действует игровой аппарат Par-Man, где всегда можно увлекательно провести время перед началом сеанса.

Удобное расположение в городе и широкие технические возможности для трансляции видео- и аудиоматериалов делают кинотеатр MORI CINEMA прекрасной площадкой для проведения презентаций, корпоративных мероприятий, конференций и семинаров самых разнообразных форматов. Кофе-брейк или фуршет можно провести в кафе кинотеатра [35].

ООО «Мори Синема Енисей» зарегистрировано 22.08.2008 года Инспекцией министерства Российской Федерации по налогам и сборам по Советскому району г.Красноярска и занесено в единый государственный реестр юридических лиц под основным государственным регистрационным номером 1082468040610.

Полное фирменное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Мори Синема Енисей», сокращенное наименование на русском языке: ООО «Мори Синема Енисей».

Таблица 2.1 – Обобщенная характеристика предприятия ООО «Мори Синема Енисей»

Характеристики	Данные по предприятию
Официальное наименование	ООО «Мори Синема Енисей»
Организационно-правовая форма	Частная
Дата создания	2008 год
Юридический адрес	Российская Федерация, 660133, Красноярский край, г.Красноярск, ул.Партизана Железняка, 23
Фактический адрес	Российская Федерация, 660133, Красноярский край, г.Красноярск, ул.Партизана Железняка, 23
Сфера деятельности	Деятельность связанная с производством, прокатом и показом фильмов
Сайт	https://mori-cinema.ru/

Правовые регуляторы деятельности организации приведены в Приложении А.

Организация осуществляет следующие виды деятельности [51]:

1. Основной: «Деятельность связанная с производством, прокатом и показом фильмов»;

2. Дополнительные виды деятельности:

- услуги аренды оборудования;
- услуги субаренды помещения;
- услуги рекламы;
- продажа ТМЦ.

Миссия

- Делать доступными для потребителей качественные фильмы, обеспечивая при этом сервис высокого уровня;

- Обеспечивать сотрудникам компании возможность профессиональной самореализации и роста;

- Создавать условия для увеличения стоимости компании.

Предприятие является сторонником честного бизнеса и справедливой конкуренции.

Цели фиксируют конкретные состояния, к которым стремится предприятие и усилий для их достижения в течение определенного срока.

Общий вид «дерева целей» для ООО «Мори Синема Енисей» приведен на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1 - «Дерево целей» ООО «Мори Синема Енисей»

Организационная структура управления ООО «Мори Синема Енисей» представлена в приложении Б.

Как видно, данная структура относится к линейно-функциональному типу, который характеризуется разделением деятельности линейных и функциональных звеньев и усилением координации и функционирования в процессе осуществления управленческой деятельности.

Высшим органом общества является общее собрание участников общества. Общее собрание участников общества может быть очередным и внеочередным. Руководство текущей деятельности общества осуществляется директором. Директор общества подотчетен общему собранию участников общества.

К основным компетенциям Общего собрания акционеров относят:

- определение основных направлений деятельности общества, а также принятие решения об участии в ассоциациях и других объединениях коммерческих организаций:

- изменение устава общества, в том числе изменение размера уставного капитала общества;
- внесение изменений в учредительный договор;
- образование исполнительных органов общества и досрочное прекращение их полномочий;
- утверждение годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов;
- принятие решений о распределении чистой прибыли общества между участниками общества;
- утверждение (принятия) документов, регулирующих внутреннюю деятельность общества.

В своей деятельности Директор руководствуется Законом РФ от 07.02.1992 ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров и иными нормативными правовыми актами по вопросам осуществления торговой деятельности.

Основные обязанности Директора определяются как [19]:

- обеспечение соблюдения обязательных с учетом профиля и специализации деятельности предприятия требований, установленных для предприятия в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах;
- оформление, получение лицензий, соответствующих разрешений и иных документов (сертификаты соответствия, гигиенические заключения) и представление их, либо часть информации, содержащейся в этих документах для ознакомления покупателям;
- доведение до сведения покупателей информации о товарах и иной информации, способствующей правильному выбору товара покупателем;
- обеспечение наличия оборудования, инвентаря в соответствии с требованиями стандартов необходимых для сохранения качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи;
- создание надлежащих условий обслуживания, а также возможности правильного выбора покупателями;

- организация, планирование и координация деятельности предприятия;
- управление текущей деятельностью, направленной на доведение товаров до потребителей с наименьшими затратами;
- осуществление контроля за рациональным использованием материальных, финансовых и трудовых ресурсов;
- анализ результатов продаж и качества обслуживания покупателей, разработка и проведение мероприятий по повышению качества процесса.
- ведение переговоров, связанных с поставками, заказами и реализацией товаров и др.

Основные обязанности главного бухгалтера заключаются в следующем [18]:

- выполняет работу по ведению бухгалтерского учета имущества, обязательств и хозяйственных операций (учет основных средств, товарно-материальных ценностей, затрат на производство, реализации продукции, результатов хозяйственно-финансовой деятельности; расчеты с поставщиками и заказчиками, за предоставленные услуги и т.п.);
- участвует в разработке и осуществлении мероприятий, направленных на соблюдение финансовой дисциплины и рациональное использование ресурсов;
- осуществляет прием и контроль первичной документации по соответствующим участкам бухгалтерского учета и подготавливает их к счетной обработке;
- отражает на счетах бухгалтерского учета операции, связанные с движением основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств и др.

Основной целью кадровой политики организации выступает – формирование эффективной системы управления персоналом, создание коллектива, который нацелен на эффективное решение поставленных задач. Реализация данной цели должна базироваться на принципе сохранения

ключевого персонала и привлечении высококвалифицированных кадров, однако в организации наблюдается высокая текучесть кадров.

К основным элементам кадровой политики относятся:

...

....

Для оценки эффективности хозяйственной деятельности рассматриваемого предприятия была использована система показателей, расчет которых систематизирован в таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Анализ динамики результатов хозяйственной деятельности ООО «Мори Синема Енисей» за 2015-2017 гг. [7;8;36;37;61]

Показатели	2015 год	2016 год	2017 год	Отклонение в 2017 году (+,-) к	
				2015 году	2016 году
Выручка от реализации, тыс. руб.					
Себестоимость, тыс. руб.					
Среднесписочная численность работников, чел.					
Средняя выработка одного работающего, тыс. руб.					
Расходы на оплату труда всего, тыс. руб.					
в том числе в расчете на одного работника, тыс. руб.					
Средняя стоимость основных фондов, тыс. руб.					
Фондоотдача, руб.					
Чистая прибыль (убыток), тыс. руб.					
Рентабельность деятельности, %					

Деятельность исследуемой организации характеризуется

Положительно также оценивается

По данным интервью с главным бухгалтером предприятия, результаты финансовой деятельности ООО «Мори Синема Енисей» за 2015-2017 гг. характеризуются наличием

На следующем этапе анализа произведем анализ персонала организации.

Отношения работника и предприятия, возникшие на основе трудового договора контракта, регулируются законодательством РФ о труде. Формы, системы и размер оплаты труда работников предприятия, а также другие виды их доходов устанавливаются в соответствии с действующим законодательством и результатами хозяйственной деятельности предприятия. Предприятие обеспечивает гарантированный законом минимальный размер оплаты труда, условия труда и меры социальной защиты работников.

Общая численность персонала ООО «Мори Синема Енисей» в отчетном году составляет ...человек. В таблице 2.3 проведен анализ изменения структуры персонала ООО «Мори Синема Енисей» за последние 3 года.

Таблица 2.3 - Изменение структуры персонала ООО «Мори Синема Енисей» за 2015-2017 гг. [Штатное расписание ООО «Мори Синема Енисей»]

Категория работников	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015	2016
Персонал, всего								
1. Администрация								
2. Бухгалтерия								
3. Техническая служба								
4. Кинокомплекс								

Данные таблице 2.3 показывают, что в 2016 году численность персонала ООО «Мори Синема Енисей»...

....

...

Рисунок 2.2– Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по должностям за 2015-2017 гг., %

...

Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по возрастному признаку в динамике за период с 2015 по 2017 год представлена в таблице 2.4.

Таблица 2.4– Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по возрастному признаку за 2015-2017 гг.

Категория работников	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015 году	2016 году
- до 30 лет								
- от 31 до 40								
- от 41 до 50								
- более 50								
Итого								

В течение анализируемого периода произошло.....

Более наглядно структура персонала по возрастному признаку представлена на рисунке 2.3.

...

Рисунок 2.3 – Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по возрастному признаку за 2015-2017 гг., %

Произошедшие изменения в возрастной структуре связаны с

Одной из самых важных качественных характеристик персонала является структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по уровню образования, представленная в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по уровню образования за 2015-2017 года

Показатель	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015 году	2016 году
1. Высшее, всего в т.ч.								
1.1 административный персонал								
1.2 бухгалтерия								

Окончание таблицы 2.5

1.3 техническая служба								
1.4 кинокомплекс								
2. Среднее - проф								
2.1 административный персонал								
2.2 бухгалтерия								
2.3 техническая служба								
2.4 кинокомплекс								
3. Другое								
3.1 административный персонал								
3.2 бухгалтерия								
3.3 техническая служба								
3.4 кинокомплекс								
Итого								

На рисунке 2.4 для наглядности представлена структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по уровню образования.

....

Рисунок 2.4 – Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по уровню образования за 2015-2017 гг., %

Образовательный уровень персонала в целом можно считать ...

Таблица 2.6 – Структура персонала ООО «Мори Синема Енисей» по стажу работы за 2015-2017 гг.

Показатель	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015 году	2016 году
1. до 1 года, всего в т.ч.								
1.1 административный персонал								
1.2 бухгалтерия								
1.3 техническая служба								

1.4 кинокомплекс								
2. от 1 до 3 лет								
2.1 административный персонал								
2.2 бухгалтерия								
2.3 техническая служба								
2.4 кинокомплекс								
3. более 3								
3.1 административный персонал								
3.2 бухгалтерия								
3.3 техническая служба								
3.4 кинокомплекс								
Итого								

Доля персонала, которые работают свыше 3 лет составляет Эти данные свидетельствуют о ... (рисунок 2.5).

...

Рисунок 2.5 - Трудовой стаж персонала ООО «Мори Синема Енисей» за 2015-2017 гг., %

Поскольку изменения качественного состава персонала организации находятся в прямой зависимости от количественного состава и его движения, то данному вопросу руководство организации уделяет большое внимание. Анализ движения персонала ООО «Мори Синема Енисей» представлен в таблице 2.7.

На основании данных, можно сделать вывод, что ...

Таблица 2.7 – Анализ движения персонала ООО «Мори Синема Енисей» за 2015-2017 гг.

Показатель	2015 год	2016 год	2017 год	Отклонение в 2017 году (+,-) к	
				2015	2016
1. Среднесписочная численность работников, чел.					
1.1 административный персонал					
1.2 бухгалтерия					
1.3 техническая служба					
1.4 кинокомплекс					
2. Число принятых работников, чел.					
2.1 административный персонал					

2.2 бухгалтерия					
2.3 техническая служба					
2.4 кинокомплекс					
3.Число уволенных работников, чел., в.т.ч					
3.1 административный персонал					
3.2 бухгалтерия					
3.3 техническая служба					
3.4 кинокомплекс					
4.Коэффициент оборота по приему					
4.1 административный персонал					
4.2 бухгалтерия					
4.3 техническая служба					
4.4 кинокомплекс					
5.Коэффициент оборота по выбытию					
5.1 административный персонал					
5.2 бухгалтерия					
5.3 техническая служба					
5.4 кинокомплекс					
6.Коэффициент текучести кадров					
6.1 административный персонал					
6.2 бухгалтерия					
6.3 техническая служба					
6.4 кинокомплекс					

Рассмотрев основные качественные и количественные характеристики персонала можно сделать следующий вывод: за анализируемый период 2015 – 2017 гг организация имеет ...

Одним из стратегических направлений деятельности ООО «Мори Синема Енисей» выступает Однако проведенный анализ показал, что Также стоит отметить, что

С целью выявления причин высокой текучести кадров среди работников кинокомплекса необходимо провести анализ причин текучести кадров, а также уровень удовлетворенности трудов данной категории персонала.

2.2 Анализ удовлетворенности трудом операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей»

...

Задачей анализа выступает исследование и оценка удовлетворенности операционного персонала.

Этапы анализа:

1. Характеристика операционного персонала по основным параметрам (состав и структура по должностям, возрасту, образованию, длительности работы в организации);
2. Характеристика условий труда и организации труда операционного персонала;
3. Оценка уровня лояльности и удовлетворенности трудом.

На первом этапе анализа проведем оценку операционного персонала по основным параметрам. Состав и структура операционного персонала по должностям представлена в таблице 2.8.

Таблица 2.8– Состав и структура операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей» за 2015-2017 гг.

Категория работников	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015	2016
Кинокомплекс администратор								
билетный контролер								

...

Таблица 2.9– Структура операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей» по возрастному признаку за 2015-2017 гг.

Категория работников	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015 году	2016 году
- до 30 лет								
- от 31 до 40								

- от 41 до 50								
- более 50								
Пенсионного возраста								
Итого								

На протяжении периода анализа происходило ...

Таблица 2.10 – Структура операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей» по уровню образования за 2015-2017 года

Показатель	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015 году	2016 году
Высшее								
Среднее – профессиональное								
Другое								
Итого								

....

Таблица 2.11 – Структура операционного персонала ООО «Мори Синема Енисей» по стажу работы за 2015-2017 гг.

Показатель	2015 год		2016 год		2017 год		Отклонение в 2017 году (+,-) к	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2015 году	2016 году
до 1 года								
от 1 до 3 лет								
более 3								
Итого								

Как видно большинство работников

Анализ операционного персонала по основным параметрам (состав и структура по должностям, возрасту, образованию, длительности работы в организации) показал, что на протяжении всего периода анализа

Рассмотрим условия труда, организацию труда, по должностной инструкции, операционного персонала.

...

Для всех должностей разработаны должностные инструкции и проводится контроль их выполнения. Работники работают посменно. Условия труда заслуживают позитивной оценки, работники обеспечены всем необходимым для выполнения должностных обязанностей.

Важным элементом, который оказывает влияние на уровень удовлетворенности трудом, выступает оплата труда. В 2017 году, средняя заработная плата администратора составила

Целью исследования выступает оценка уровня удовлетворенности персонала и выявление факторов негативно влияющих на удовлетворенность.

Задачи исследования:

- определение уровня удовлетворенности трудом;
- оценка уровня лояльности персонала;
- выявление зависимости между лояльностью и удовлетворенностью;
- опрос уволившихся работников, для выявления причин увольнения.

С целью определения уровня удовлетворенности трудом персонала использованы три метода: проведение теста по шкале Терстоуна, определение уровня удовлетворенности трудом по методике Е.А. Скриптуновой, опрос уволившихся работников, для выявления причин увольнения.

Для расчёта индекса удовлетворенности анкета включает два вопроса с перечнем факторов трудовой жизни. Первый вопрос выявляет степень влияния различных факторов на общую удовлетворенность сотрудника трудом. Опросник представлен в приложении В. Второй вопрос определяет собственно удовлетворенность каждым их факторов. Оценка удовлетворенности проводится по формуле:

$$B = \frac{H_1 \cdot K_1 + H_2 \cdot K_2 + H_3 \cdot K_3 + H_4 \cdot K_4}{H_{\text{общ}} - H_5} \quad (2.1)$$

где N_1 , N_2 , N_3 и N_4 - численность работников, оценивших удовлетворенность как удовлетворен, скорее удовлетворен, скорее не удовлетворен и не удовлетворен;

K_1 , K_2 , K_3 и K_4 - коэффициенты, принимаемые равными 3, 2, 1 и 0 для вариантов ответов: удовлетворен, скорее удовлетворен, скорее не удовлетворен и не удовлетворен;

$N_{общ}$ - общая численность опрашиваемых;

N_5 - численность работников, затруднившихся ответить на предложенный вопрос.

Если респондент затрудняется ответить, этот пункт в общей удовлетворенности не учитывается. Знаменатель «б» определяется из стопроцентной удовлетворённости, когда $k=3$, а $m=0$.

В опросе принял участие весь операционный персонал, опрос проводился письменно и был анонимным. Промежуточные результаты представлены в приложении Г.

Максимальное значение показателя 3, а минимальное 0.

Результаты представлены в таблице 2.12.

Таблица 2.12 – Оценка групповой удовлетворенности

№	Факторы удовлетворенности	Средний показатель удовлетворенности	Ранг
1	Зависимость оплаты труда от результатов работы		
2	Признание заслуг, устные и письменные благодарности		
3	Уровень заработной платы		
4	Отношение непосредственного руководства		
5	Корпоративная культура в компании		
6	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами		
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством		
8	Политика, идеология, стратегия компании		
9	Возможность карьерного роста		
10	Условия труда		
11	График работы		
12	Содержание труда, сама работа		

Сводный индекс	
----------------	--

Ранг присваивается на основе рассчитанного показателя удовлетворенности, чем ниже удовлетворенность, тем выше ранг.

Проведенный анализ показал, что наименьшую удовлетворенность получает персонал организации по показателям:

...

Рисунок 2.7 - Оценка удовлетворенности трудовой жизнью

Далее была проведена оценка лояльности персонала учреждения проводилась с помощью «шкалы Терстоуна». Лояльность – характеристика персонала, определяющая его эмоциональную привязанность к организации, желание оставаться её членом. Лояльный персонал – команда единомышленников, приверженных ценностям компании, разделяющих её цели, средства и способы их достижения, направленность деятельности компании.

Цель исследования - выявить уровень лояльности персонала.

Опросник представлен в Приложении Д. Опросные листы представлены в приложении Е. Оценка проводилась в письменном виде, среди всего операционного персонала. Опрос был проведен 10 мая 2018 года.

Данные опроса представлены в таблице 2.13.

Таблица 2.13 - Данные анализа лояльности персонала в 2018 году, (чел.)

Категория персонала	Итоги				Итого
	Высокая лояльность	Средняя лояльность	Низкая лояльность	Совершенно не лоялен	
Администраторы					
Билетные контролеры					
Всего					

Данные таблицы 2.13 говорят о том, что

Необходимо провести анализ удовлетворенности работников в зависимости от уровня лояльности. Результаты сравнения представлены в таблице 2.14.

Проведенный анализ показал, что с сокращением уровня лояльности наблюдается сокращение удовлетворенности по каждому фактору в отдельности и по сводному индексу в целом. При максимальном значении сводного индекса удовлетворенности 3, работники с высокой лояльностью имеют сводный индекс удовлетворенности ...; работники со средней лояльностью –...; работники с низкой лояльностью – ..., а совершенно не лояльные работники –

Таблица 2.14 – Уровень удовлетворенности операционного персонала в зависимости от группы лояльности

Факторы удовлетворенности	Лояльность			
	Высокая лояльность	Средняя лояльность	Низкая лояльность	Совершенно не лоялен
Условия труда				
График работы				
Содержание труда, сама работа				
Уровень заработной платы				

Окончание таблицы 2.14

Зависимость оплаты труда от результатов работы				
Признание заслуг, устные и письменные благодарности				
Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством				
Отношение непосредственного руководства				
Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами				
Возможность карьерного роста				
Корпоративная культура в компании				
Политика, идеология, стратегия компании				
Сводный индекс				

Работники с высокой лояльностью меньше всего удовлетворены
 Работники со средней лояльностью не удовлетворены: У работников с низкой лояльностью неудовлетворенность вызывает

Совершенно не лояльные сотрудники не удовлетворены:

На следующем этапе проведен опрос уволившихся работников.

Анкета, которая предлагалась для уволившихся работников, представлена в приложении Ж. Было опрошено 4 работника кинокомплекса, которые уволились в отчетном году.

Таблица 2.15 - Причины увольнения

Вопрос, варианты ответа	Количество человек
Отметьте основные факторы, повлиявшие на Ваше решение уволиться (не более 3) а) Размер заработной платы не соответствует объёму работ б) Неудовлетворенность социальной политикой предприятия (нет заботы о людях)	
2. Что мешало Вашей трудовой деятельности ? в) отсутствие профессионального роста д) заниженная оценка Вашей работы е) межличностные отношения в коллективе ж) ничего не мешало	
Как Вы оцениваете организацию Вашего рабочего места? б) нехватка материально-технических средств в) хорошая организация рабочего места	

4. Удовлетворяла ли Вас оплата труда, соответствующая занимаемой Вами должности? а) оплата труда ниже трудового вклада б) оплата труда ниже среднерыночной стоимости в) оплата труда удовлетворяла	
5. Пожалуйста, дайте оценку интенсивности и продолжительности трудового дня. б) большая продолжительность рабочего дня, сверхурочная работа, работа в выходные в) приемлемый график работы г) удобный график работы	
6. Как Вы оцениваете социально-психологический климат? в) иногда не хотелось идти на работу г) «чувствовал(а) себя не в своей тарелке»	
7. Как вы оцениваете отношение руководства. а) авторитарное б) безразличное	

Большинство работников отметили, что их не устраивало ...), на втором месте неудовлетворенность

...

Большинство работников позитивно оценили

...

Проведя оценку уровня удовлетворенности работников предприятия в целом, можно сделать вывод, что ..., причинами такой ситуации выступают

Определяющим фактором, влияющим на конкурентоспособность, экономический рост и эффективность организации, является наличие человеческих ресурсов, способных профессионально решать поставленные производственные задачи.

2.3 Анализ критических элементов производственной среды ООО «Мори Синема Енисей»

Оценка уровня удовлетворенности операционного персонала показала, что основными проблемами выступают:

...

Целью дальнейшего исследования выступает изучение выявленных проблемных элементов среды.

Задачи анализа:

1. определить систему оплаты труда в организации, а также зависимость оплаты труда от заслуг работника;
2. выявить особенности отношения руководителя к подчиненным;
3. определить корпоративную культуру и выявить недостатки.

Первой задачей выступает: определить систему оплаты труда в организации, в рамках задачи необходимо:

1. рассмотреть документы, которые регулируют оплату труда, материальную мотивацию;
2. провести сравнение фактических составляющих организации оплаты труда с закрепленными в Положении об оплате труда и материальной мотивации работников.

На предприятии разработано и функционирует Положение об оплате труда и материальной мотивации работников. Рассмотрим основные положения данного документа.

...

Проведем сравнение фактических составляющих организации оплаты труда с закрепленными в Положении об оплате труда и материальной мотивации работников в таблице.

Таблица 2.16 - Сравнение фактических составляющих организации оплаты труда с закрепленными в Положении об оплате труда и материальной мотивации работников

Составляющие организации оплаты труда	По Положению об оплате труда и материальной мотивации работников	Фактически
Система оплаты труда		
Премии		
Критерии премирования		
Ночное время		
Порядок выплат		

Увеличение оплаты труда		
-------------------------	--	--

В целом, можно сделать вывод, что оплата труда

При общении с работниками подразделения было выявлено, что

Следующей задачей анализа выступает: выявить особенности отношения руководителя к подчиненным. Для реализации задачи:

1. использован метод наблюдения для определения типа поведения руководителя.

На основе наблюдения выявлено, что

В целом, Можно сделать вывод, что

Следующей задачей выступает: определить корпоративную культуру и выявить недостатки, для этого необходимо выявить использование разнообразных методов для формирования корпоративной культуры.

В таблице 2.17 приведены методы формирования корпоративной культуры и их использование в ООО «Мори Синема Енисей».

Таблица 2.17 - Использование методов формирования корпоративной культуры в ООО «Мори Синема Енисей»

Метод	Использование	Документ
1. Формирование морального кодекса (правил) взаимоотношений сотрудников		
Разработка философии организации, регламентирующей внутрифирменные правила взаимоотношений		
Четкое соблюдение философии организации на всех уровнях управления и во всех подразделениях		
Обеспечение реализации внутрифирменной кадровой политики		
Развитие корпоративной культуры и партнерских взаимоотношений сотрудников		
Реализация принципов патернализма: сотрудники фирмы образуют одну большую семью (один за всех и все за одного)		

Окончание таблицы 2.17

2. Социальные методы	
----------------------	--

Постоянное проведение социологического анкетирования в коллективе о состоянии климата и роли руководителей		
Проведение интервьюирования и личного наблюдения в коллективе, ориентация на демократический стиль руководства		
Использование социальных экспериментов, предшествующих кардинальным изменениям в коллективе (перестройке структуры, оплаты труда, изменении лидеров)		
Планирование социального развития коллектива		
Поддержка соревнования и инициативности сотрудников, накопленных традиций		
3. Психологические методы		
Формирование положительного психологического климата в коллективе на основе четкого соблюдения прав человека и психологических методов исследования		
Эффективное использование психологических методов мотивации, внушение, убеждение, подражание, вовлечение, побуждение (теория «У»)		
Проведение психологического тестирования сотрудников и организация индивидуальной работы с ними с учетом типа лица, темперамента		
Организация психологической службы в организации и психологических консультаций для сотрудников		
Проведение психологических тренингов и семинаров для руководителей всех уровней управления		

Анализ использования методов формирования корпоративной культуры показал, что

Результаты проведенного анализа представим в виде таблицы 2.18.

Таблица 2.18 – Характеристика управления удовлетворенностью трудом

Элемент	Выявленные недостатки
Зависимость оплаты труда от заслуг	
Отношение непосредственного руководителя	
Корпоративная культура	

Управление удовлетворенностью операционного персонала производится

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию управления удовлетворенности трудом операционного персонала

В целях совершенствования управления удовлетворенностью трудом операционного персонала предложено (рисунок 3.1):

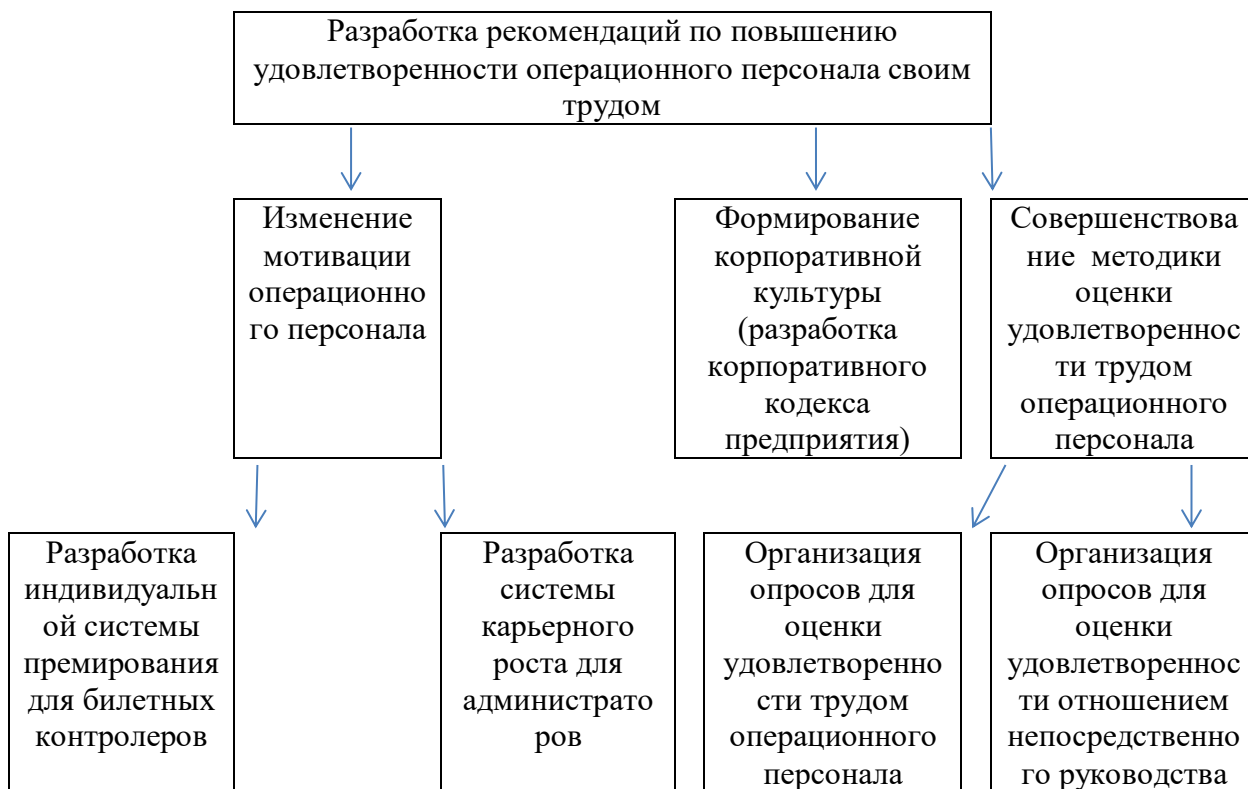


Рисунок 3.1 - Разработка рекомендаций по повышению удовлетворенности операционного персонала своим трудом

1) изменение мотивации операционного персонала – во-первых, повысить материальную заинтересованности в частности путем ухода от премий за групповое выполнение показателей к индивидуальному премированию, во-вторых – разработать систему нематериальной мотивации;

2) формирование корпоративной культуры (разработка корпоративного кодекса предприятия);

3) совершенствование методики оценки удовлетворенности трудом операционного персонала – путем разработки опросника и проведения ежеквартальных опросов сотрудников на тему удовлетворенности трудом и удовлетворенности отношением непосредственного руководства.

4) проверить рекомендации на соответствие требованиям ТК РФ.

Таблица 3.1 – Организационная характеристика рекомендаций

Рекомендация	Объект управления	Субъект управления	Корректируемые регламенты	Создаваемые регламенты
1 Изменение мотивации операционного персонала				
1.1 разработка индивидуальной системы премирования для билетных контролеров премирование за выполнение индивидуальных показателей;				
1.2 разработка системы карьерного роста для администраторов.				
2 Формирование корпоративной культуры (разработка корпоративного кодекса)				
3 Совершенствование методики оценки удовлетворенности трудом операционного персонала				
3.1 организация опросов для оценки удовлетворенности трудом операционного персонала				
3.2 организация опросов для оценки удовлетворенности отношением непосредственного руководства				

Рассмотрим данные рекомендации более подробно.

3.1 Направления совершенствования управления удовлетворенностью трудом операционного персонала

1 Изменение мотивации операционного персонала:

- разработка индивидуальной системы премирования для билетных контролеров премирование за выполнение индивидуальных показателей;
- разработка системы карьерного роста для администраторов.

Рассмотрим данные рекомендации.

1.1 Разработка индивидуальной системы премирования для билетных контролеров за выполнение индивидуальных показателей.

Объектом данной разработки будут выступать билетные контролеры, а субъектом-руководитель.

...

...

3.2 Оценка эффективности рекомендаций

Оценка эффективности предложенных рекомендаций обусловлена необходимостью соотношения понесенных трудовых и финансовых затрат на их реализацию и получаемого предприятием эффекта.

Оценка эффективности предполагает:

- оценку затрат на осуществление рекомендаций;
- оценку эффекта от осуществления рекомендаций;
- оценку рисков осуществления рекомендаций.

Осуществим оценку эффективности рекомендаций в соответствии с предложенной структурой.

1 Оценка затрат на осуществление рекомендаций.

Сведем данные о затратах на осуществление предложенных рекомендаций в таблицу 3.8.

...

Таблица 3.8 – Затраты на осуществление рекомендаций по совершенствованию управления удовлетворенностью трудом операционного персонала (за год)

Рекомендация	Затраты, тыс.руб.
1 Изменение системы мотивации операционного персонала.	
1.1 Премирование за выполнение индивидуальных показателей.	
1.2 Разработка системы нематериальной мотивации.	
2 Формирование корпоративной культуры и разработка корпоративного кодекса.	
3 Организация проведения ежеквартальных опросов операционного персонала по разработанному опроснику для оценки удовлетворенности трудом	
Итого	

При этом валовая прибыль, которая идет на покрытие коммерческих расходов (которые будут включать дополнительные расходы на организацию

рекомендаций) возрастет (при сохранении уровня торговой надбавки 2017 года) на:

...

То есть прирост прибыли превысит прирост расходов. На основании данных расчетов можно сделать вывод, что рекомендации окупятся в течение первого года их реализации.

2 Оценка эффекта от осуществления рекомендаций.

Оценка эффекта с учетом рекомендаций представлена в таблице 3.22.

Для оценки использован экспертный метод.

...

...

Таким образом, будет отмечаться рост оценки эффективности управления удовлетворенностью трудом работников предприятия

3 Оценка рисков осуществления рекомендаций.

Присутствуют определенные риски, возникающие в ходе реализации выбранных рекомендаций. Оценка рисков производится при помощи экспертов. ...

Таблица 3.10 - Экспертная оценка рисков, связанных с реализацией рекомендаций

Вид риска	Вероятность возникновения риска	Степень влияния риска	Ранг риска	Интегральная оценка
1.Экономические				
Риск роста затрат				
2.Нравственные				
Риск задевания личных целей				
4.Социальные				
Риск сопротивления работников изменениям				

В процессе управления рисками разрабатывается комплекс мероприятий, направленных на нейтрализацию их действия (таблица 3.11).

Таблица 3.11 - Мероприятия по устранению рисков, связанных с реализацией рекомендаций

Этапы мероприятия	Вид риска	Способы защиты рисков
1. Управление персоналом		
2. Обеспечение финансовыми ресурсами		
3. Координация и контроль проекта		

Для предотвращения самых опасных рисков – экономического и социального руководству предприятия предлагается принять метод предотвращения убытков. Можно сделать вывод, что все вышеперечисленные изменения свидетельствуют о повышении эффективности работы предприятия после осуществления рекомендаций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Зависимость между удовлетворенностью операционного персонала своим трудом и качеством сервиса на предприятии индустрии развлечений обусловила крайнюю важность анализа данного аспекта деятельности предприятия и разработки мер по его совершенствованию в целях повышения эффективности работы кинокомплекса.

Изучение специальной литературы по вопросам управления удовлетворённостью трудом показало, что удовлетворенность трудом - это в большей степени ситуативная характеристика, которая тесно связана с субъективной оценкой условий труда, с взаимоотношением с коллегами и т.д.

Управление удовлетворенностью трудом заключается в том, что работнику создаются условия работы, которые повышают его удовлетворенность трудом. При этом объектом управления выступает персонал предприятия.

В ходе проведенного анализа были сделаны следующие выводы: наименьшую удовлетворенность получает персонал организации по показателям: Анализ использования методов формирования организационной культуры показал, что

Для решения выявленных проблем руководству предприятия рекомендовано:

- повысить материальную заинтересованность в частности разработать индивидуальную систему премирования для билетных контролеров;
- разработать систему карьерного роста для администраторов;
- формирование корпоративной культуры (разработка корпоративного кодекса предприятия);
- организация опросов для оценки удовлетворенности трудом операционного персонала;
- организация опросов для оценки удовлетворенности отношением непосредственного руководства

Совокупные затраты на реализацию проекта составят

Будет отмечаться рост оценки эффективности системы управления деятельностью предприятия с ... до ... баллов. То есть в результате осуществления рекомендаций, система управления в организации также станет более эффективной.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Р. Алавердов, Е.О. Куроедова, О.В. Нестерова. - М.: МФПУ Синергия, 2013. - 192 с.
2. Бельчик Т.А. Удовлетворенность различными аспектами трудовой деятельности как фактор роста производительности труда / Т.А. Бельчик // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 8 (часть 6) – С. 1430-1433
3. Бережняк Н.А. Черникова В.Е. Удовлетворенность работой как фактор эффективности труда персонала / Н.А. Бережняк, В.Е. Черникова // Внедрение результатов инновационных разработок: проблемы и перспективы, 2017. – с. 4-7. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29832506>
4. Бессокирная Г.П. Темницкий А.Л. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью. - СПб.: Питер, 2014. -288 с.
5. Богатко, А.Н. Система управления развитием предприятия: учебное пособие / А.Н.Богатко. — М.: Финансы и статистика, 2013. -240 с.
6. Бурнукина О.А. Усовершенствование управления персоналом путём внедрения инновационного метода "Оживление" / О.А. Бурнукина // Менеджер. – 2016. - №2. – С. 65-72.
7. Бухгалтерский баланс ООО «Мори Синема Енисей» за 2016 год, 5 с.
8. Бухгалтерский баланс ООО «Мори Синема Енисей» за 2017 год, 6 с.
9. Варыханова К.В. Куренок Ю.Е. удовлетворенность трудом в зависимости от мотивации профессиональной деятельности работников в условиях современного производства / К.В. Варыханова, Ю.Е. Куренок // Вестник иркутского государственного технического университета. – 2014. – №10 (93). – с. 293-298. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=22482346>
10. Виноградова Ю.Л. Лояльность и удовлетворенность персонала как фактор повышения производительности труда / Ю.Л. Виноградова // Студенческая практика - основа будущего профессионализма, 2017. – с. 7-13. Режим

доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28330834>

11. Волкова А.А. Сфера услуг: теоретический анализ / А.А. Волкова // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. - 2014. - № 4 (88). - С. 11 -16.
12. Гасымова Д.Д. Лояльность и удовлетворенность трудом в российских и зарубежных организациях // Д.Д. Гасымова // Экономика, управление и право: инновационное решение проблем, 2018. – с. 122-124. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32525816>
13. Давыдов С. А. Управление удовлетворенностью трудом: методологические подходы и аналитические инструменты / С.А. Давыдов // Государственное управление и экономика: современное состояние и перспективы развития. – 2016. - №1. – С. 83-92.
14. Дамбовская А. А. Диагностика качества трудовой жизни персонала организации как элемента корпоративной социальной политики : автореф. / А. А. Дамбовская ; Омск. гос. ун-т им. Ф. М. Достоевского. - Омск : [б. и.], 2012. - 126 с.
15. Дамбовская А. А. Диагностика качества трудовой жизни персонала организации как элемента корпоративной социальной политики : автореф. / А. А. Дамбовская ; Омск. гос. ун-т им. Ф. М. Достоевского. - Омск : [б. и.], 2012. - 126 с.
16. Долженко Р. А. Инновации в системе управления персоналом организации / О.А. Долженко // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – 2013. – № 1. – С.149-153.
17. Должностная инструкция администратора ООО «Мори Сине Енисей», 2015. – 6с.
18. Должностная инструкция бухгалтера ООО «Мори Сине Енисей», 2013. – 4с.
19. Должностная инструкция директора ООО «Мори Сине Енисей», 2016. – 9с.
20. Дрепа Е.Н. Галиахметова Р.А. Удовлетворенность условиями труда как

- фактор эффективной деятельности организации / Е.Н. Дрепа, Р.А. Галиахметова // Новая наука: от идеи к результату, 2016. – № 5-3 (84). – с. 48-51. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26104577>
21. Закшевская Е. В. Менеджмент: учебное пособие / Е. В. Закшевская, С. Н. Коновалова, Р. П. Белолыпов. – Воронеж: ФГБОУ ВПО Воронежский ГАУ, 2013. – 440 с.
22. Зимовина О.В. Факторы удовлетворенности трудом / О.В. Зимовина // Доминирующие принципы и факторы формирования территорий опережающего социально-экономического развития, 2015. – с. 218-222. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25267236>
23. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. – Ростов-н-Дону: Феникс, 2012. – 452 с.- Подробнее на Referatwork.ru: http://referatwork.ru/spisok_literaturi/spisok_literaturi_managment_2009-2013_2014_2015.html
24. Козина И. М., Зангиева И. К. Защищенность труда и удовлетворенность работой в малом бизнесе // Социологические исследования. 2016. № 7. С. 19-29
25. Комлев М.Х. Система ключевых показателей эффективности как инструмент совершенствования менеджмента организации // Теория и практика общественного развития. — 2015. — № 20. — С. 107 — 109.
26. Кондратьев О. В. Мотивация персонала / О. В. Кондратьев, М. В. Снетинская, Ю. Е. Мелихов. - М.: Альфа-Пресс, 2013. - 117 с.
27. Крячко К.С. Эффективная мотивация персонала / К.С. Крячко // Молодой ученый, 2013. - С. 12-13.
28. Курис О.В. Егорова Л.И. Мотивация персонала и удовлетворенность трудом в современных условиях / О.В. Курис, Л.И. Егорова // Проблемы современной экономики и менеджмента, 2018. – с. 82-91. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32541280>
29. Кучмий Т.И. Кучмий В.П. Удовлетворенность персонала как фактор повышения эффективности работы компании / Т.И. Кучмий, В.П. Кучмий

- // Корпоративная экономика, – 2015. – № 3(3). – с. 25-29. Режим доступа:
<https://elibrary.ru/item.asp?id=25728004>
30. Логинова О. Г., Федореева А. О. Социальная среда и удовлетворенность трудом: сравнение отечественного и зарубежного опыта // Молодой ученый. — 2017. — №3. — С. 355-358. — Режим доступа:
<https://moluch.ru/archive/137/38441/>
31. Лукичева, Л.И. Управление персоналом: Учебное пособие / Л.И. Лукичева; Под ред. Ю.П. Анискин. - М.: Омега-Л, 2013. - 263 с.
32. Мисюрина А.Ш. Основные факторы удовлетворенности трудом на крупном предприятии / А.Ш. Мисюрина // Вопросы современной науки и практики. 2014.– № 4 (35). – с. 283-291. Режим доступа:
<http://vernadsky.tstu.ru/pdf/2011/04/40.pdf>
33. Мишурова И. В. Управление мотивацией персонала / И.В. Мишурова, П. В. Кутелев. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 215 с.
34. Нуриманова Ф.К. Кубагушева Р.Н. Удовлетворенность трудом как фактор повышения эффективности деятельности / Ф.К. Нуриманова, Р.Н. Кубагушева // Гуманистическое наследие просветителей в культуре и образовании, 2014. – с. 321-324. Режим доступа:
<https://elibrary.ru/item.asp?id=32745025>
35. О кинотеатре [Электронный ресурс] // Официальный сайт ООО «Мори Сине Енисей», 2018, режим доступа: https://mori-cinema.ru/cinema_detail/29_mori_sinema/about.php
36. Отчет о финансовых результатах ООО «Мори Синема Енисей» за 2016 год, 7с.
37. Отчет о финансовых результатах ООО «Мори Синема Енисей» за 2017 год, 8 с.
38. Полхова А.В. Одаренко Т.Е. Выявление факторов, влияющих на удовлетворенность труда персонала / А.В. Полхова, Т.Е. Одаренко // Таврический научный обозреватель, 2016. – №11-1 (16). – с. 269-271
39. Простякова В.В. Мотивационная среда организации факторы, условия ее

- формирования в подразделениях системы правоохранительных органов / В. В. Простяков, Е. В. Скворцова // Юридическая психология. - 2014. - № 4. - С. 13-16.
- 40.Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства / Н.С. Пряжников. Москва, 2013. – 289 с.
- 41.Родионова А.Л. Борисова У.С. Исследование удовлетворенности трудом / А.Л. Родионова, У.С. Борисова // Новое слово в науке: перспективы развития, 2014. – № 1(1). – с. 360-361. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=24918834>
- 42.Рудалева И.А. Кабашева И.А. Факторы удовлетворенности трудом работников организации / И.А. Рудалева, И.А. Кабашева // Фундаментальные исследования, 2014. – № 11-4, – с. 872-876. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=22415869>
- 43.Рыцев А.И. удовлетворенность трудом в контексте принятия управленческих решений и инновационного процесса / А.И. Рыцев // Инновации и инвестиции, 2014. – №3. – с. 197-200. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27038480>
- 44.Саблина Н.Х. Удовлетворенность персонала как фактор повышения труда / Н.Х. Саблина // Проблемы экономики, организации и управления в россии и мире, 2017. – с. 165-167. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29179798>
- 45.Сафиуллина А.А. Удовлетворенность трудом и мотивирование персонала / А.А. Сафиуллина // Международная научно-практическая конференция по актуальным вопросам экономики и гуманитарных наук в 2015 году. 2015. – с. 242-246. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23592634>
- 46.Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. Мотивация трудовой деятельности персонала // Управление персоналом. - М., 2015. - 280с.
- 47.Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом: Учебн. Пособ. для вузов. - СПб: Питер. 2012.- 224 с.
- 48.Степанова С.А. Эффективность труда и удовлетворенность трудом / С.А.

- Спивак // Экономические науки, 2015. – № 39-1. Режим доступа: <https://novainfo.ru/article/4026>
49. Сфера услуг - факторы размещения и особенности развития. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.grandars.ru/shkola/geografiya/socialnyu-kompleks.html>
50. Троицкая, Н.А. Управление персоналом / Н.А. Троицкая, М.В. Шилимов. - М.: КноРус, 2013. - 624 с.
51. Устав ООО «Мори Синема Енисей», 2015. – 34с.
52. Уткин. Э.А. Основы мотивационного менеджмента. - М., 2012 - 304 с
53. Федулова Е.А. Изучение проблемы удовлетворенности трудом / Е.А. Федулова // Социально-педагогическая деятельность в социуме: теория, практика, перспективы. – 2014. – с. 86-90. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=24267139>
54. Ханеня Д.Ю. Исследование удовлетворённости работников условиями труда на современных предприятиях / Д.Ю. Ханеня // Синергия наук, 2017. - №9, – с. 29-264. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28849120>
55. Чернышева А.В. Панфилов А.Н. Удовлетворенность трудом менеджеров и исполнителей / А.В. Чернышева, А.Н. Панфилов // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2012. – № 1. – с. 156. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=17847657>
56. Шапиро С.А. Влияние удовлетворенности трудом на эффективную мотивацию персонала / С.А. Шапиро // Путеводитель предпринимателя, 2012. – №16. – с. 309-317. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=18796018>
57. Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала. - М.: ГроссМедиа, 2012. - 224 с.
58. Шаховой В.А., Шапиро С.А. Мотивация трудовой деятельности – М.: «Альфа-Пресс», 2012. – 245 с.
59. Шевцова Н. М. Теория управления: учебное пособие / Н.М, Шевцова. – Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет, 2015. –

183 с.

- 60.Шейна О.И. Сингуров А.А. Плотников А.Н. Зинченко В.А. удовлетворенность трудом работников как ресурс повышения результативности и производительности труда / О.И. Шейна, А.А. Сингуров, А.Н. Плотников, В.А. Зинченко // проблемы экономики и управления нефтегазовым комплексом. – 2014. – №4. – с. 19-25
- 61.Штатное расписание ООО «Мори Сине Енисей» за 2017 год.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Регламентация управления ООО «Мори Синема Енисей»

Вид документа	Правовые регуляторы деятельности
Документы, регулирующие деятельность организации в целом как юридического лица	
Устав ООО «Мори Синема Енисей»	ГК РФ, ФЗ от 08.02.1998 г. №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»
Учредительный договор ООО «Мори Синема Енисей»	ГК РФ, ФЗ от 08.02.1998 г. №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»
Правила внутреннего распорядка ООО «Мори Синема Енисей»	ГК РФ, ТК РФ, Устав ООО «Мори Синема Енисей», Учредительный договор ООО «Мори Синема Енисей».
Документы, регулирующие деятельность торгового предприятия	
Регистрации контрольно-кассовой машины, № 9021	ФЗ от 12.01.1998 г. «Правила торговли на территории РФ»
Документы, регулирующие деятельность персонала	
Индивидуальный договор	Конвенция Международной организации труда, Конституция РФ, ТК РФ
Должностные инструкции	ТК РФ, Устав ООО «Мори Синема Енисей», правила внутреннего распорядка
Договор о материальной ответственности	ТК РФ, Устав ООО «Мори Синема Енисей», должностные инструкции
Документы, регулирующие информационное обеспечение	
Документооборот ООО «Мори Синема Енисей»	ГК РФ, ФЗ, ГОСТ
База данных ООО «Мори Синема Енисей»	ГК РФ, ФЗ, Указы Президента РФ и др. правовые акты
Документы, нормирующие процесс управления	
Матрица функций	Должностные инструкции, Устав ООО «Мори Синема Енисей»
Графики процессов	Бухгалтерская отчетность, показатели результатов деятельности ООО «Мори Синема Енисей»

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Структура управления ООО «Мори Синема Енисей»

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Уважаемый сотрудник!

Перед вами карточка с суждениями, которые демонстрирую различные аспекты компании, где вы работаете. В оценочном листе указаны балы от 11 до 1, где 11 будет свидетельствовать о максимальном удовлетворении, 6 –нейтральном отношении, а 1 – недовольство тем или иным условием.

Оцените, пожалуйста, каждое суждение с вашей точки зрения по этой 11-бальной шкале.

Пожалуйста, оценивайте каждое суждение, только исходя из его содержания.

Благодарим за сотрудничество!

Карточки с суждениями для оценки лояльности сотрудника к компании

1. Интересы руководства компании и ее сотрудников в большинстве случаев не совпадают.
2. Как правило, дополнительные усилия сотрудника не оцениваются руководством в должной степени.
3. Руководитель не должен обсуждать с подчиненными свои проблемы, так как это не способствует поддержанию авторитета.
4. Если руководитель держит подчиненных на некоторой дистанции, то к выполнению его распоряжений они относятся более ответственно.
5. Чтобы успешно руководить людьми, нужно быть в курсе их проблем.
6. Руководитель должен постоянно контролировать работу своих подчиненных.
7. Руководитель может простить сотрудникам отступление от тех правил, которые они считают неразумными.
8. Конфликты между сотрудниками, если они не касаются деловой сферы, не отражаются на работе организации.
9. На работе гораздо важнее пользоваться расположением влиятельных людей, чем добиваться успеха отличным выполнением работы.
10. Люди, которые живут только работой, часто вредят делу своим излишним рвением.
11. Обязательства перед работниками компания должна выполнять, несмотря на финансовые затруднения.
12. Руководство компании не должно принимать решения, с которыми не согласно большинство сотрудников.
13. Заработная плата сотрудника компании должна зависеть от экономической ситуации в его семье.
14. Один сотрудник фирмы не может получать зарплату, в 10 раз превышающую зарплату других сотрудников.
15. Скорость продвижения по службе в первую очередь зависит от отношений с руководством, а затем уже от квалификации.
16. Качественное выполнение должностных обязанностей является необходимым и достаточным условием карьерного роста.
17. Руководитель может пойти навстречу просьбе хорошего работника в нарушение общих правил.
18. В дружном коллективе приятно работать, но им труднее управлять.
19. Если, по мнению сотрудника, распоряжение руководителя может повредить делу, сотрудник должен предупредить его об этом.
20. Работа должна приносить не удовлетворение, а деньги.

Работнику выдавался опросник с суждениями и ответный лист. Ответный лист представляет собой полоса бумаги с цифрами, представляющими собой градации от 1 до 11.

Каждая цифра - это оценка предлагаемого суждения.

Нужно определить свое отношение к суждению и рассортировать все предъявленные суждения по градациям. Градация 11 соответствует максимально позитивной оценке данного суждения, градация 1 - максимально негативное отношение, а градация 6 - нейтральное отношение.

Для того, чтобы обработать результаты необходимо нужно оценивать только № 1, 3, 4, 5, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20. Остальные суждения используются в качестве маскировки основной цели опроса.

В зависимости от того, в какую градацию отнесено нужное суждение, ему присваивается соответствующий балл (Таблица 1).

Таблица 1 - Градация баллов в опроснике

Градация	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Балл	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4	+ 5

Если испытуемый получил от 34 до 60 баллов, его лояльность к организации оценивается как высокая, от 13 до 34 баллов - лояльность оценивается как средняя, от -13 до 0 - лояльность оценивается как низкая. Если испытуемый набрал количество баллов в диапазоне от 0 до -60, то, соответственно, он совершенно не лоялен к своей организации.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Оценка суждений операционным персоналом

№ Суждения	A1	A2	A3	БК 1	БК2	БК3	БК4	БК5	БК6	БК7
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

Оценка переведенная в баллы

№ Суждения	A1	A2	A3	БК 1	БК2	БК3	БК4	БК5	БК6	БК7
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
Всего										

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Анкета на оценку удовлетворенности

Оцените, насколько вы удовлетворены основными факторами?

№	Факторы удовлетворенности трудовой жизнью	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Загрудняюсь ответить
1	Условия труда					
2	График работы					
3	Содержание труда, сама работа					
4	Уровень заработной платы					
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы					
6	Признание заслуг, устные и письменные благодарности					
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством					
8	Отношение непосредственного руководства					
9	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами					
10	Возможность карьерного роста					
11	Корпоративная культура в компании					
12	Политика, идеология, стратегия компании					

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Результаты опроса по всему персоналу

№	Факторы удовлетворенности трудовой жизнью	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	Условия труда					
2	График работы					
3	Содержание труда, сама работа					
4	Уровень заработной платы					
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы					
6	Признание заслуг, устные и письменные благодарности					
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством					
8	Отношение непосредственного руководства					
9	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами					
10	Возможность карьерного роста					
11	Корпоративная культура в компании					
12	Политика, идеология, стратегия компании					

Результаты опроса работника с высокой лояльностью

№	Факторы удовлетворенности трудоустройкой	Удовлетворен (3 балла)	Скорее удовлетворен (2 балла)	Скорее не удовлетворен (1 балл)	Не удовлетворен (0 баллов)	Затрудняюсь ответить (-1)	Средний показатель удовлетворенности
1	Условия труда						
2	График работы						
3	Содержание труда, сама работа						
4	Уровень заработной платы						
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы						
6	Признание заслуг, устные и письменные благодарности						
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством						
8	Отношение непосредственного руководства						
9	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами						
10	Возможность карьерного роста						
11	Корпоративная культура в компании						
12	Политика, идеология, стратегия компании						
	Сводный индекс						

Результаты опроса работников со средней лояльностью

№	Факторы удовлетворенности трудоустройкой	Удовлетворен (3 балла)	Скорее удовлетворен (2 балла)	Скорее не удовлетворен (1 балл)	Не удовлетворен (0 баллов)	Затрудняюсь ответить (-1)	Средний показатель удовлетворенности
1	Условия труда						
2	График работы						
3	Содержание труда, сама работа						
4	Уровень заработной платы						
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы						
6	Признание заслуг, устные и письменные благодарности						
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством						
8	Отношение непосредственного руководства						
9	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами						
10	Возможность карьерного роста						
11	Корпоративная культура в компании						
12	Политика, идеология, стратегия компании						
	Сводный индекс						

Таблица – Результаты опроса работников с низкой лояльностью

№	Факторы удовлетворенности трудоустрой жизни	Удовлетворен (3 балла)	Скорее удовлетворен (2 балла)	Скорее не удовлетворен (1 балл)	Не удовлетворен (0 баллов)	Затрудняюсь ответить (-1)	Средний показатель удовлетворенности
1	Условия труда						
2	График работы						
3	Содержание труда, сама работа						
4	Уровень заработной платы						
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы						
6	Признание заслуг, устные и письменные благодарности						
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством						
8	Отношение непосредственного руководства						
9	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами						
10	Возможность карьерного роста						
11	Корпоративная культура в компании						
12	Политика, идеология, стратегия компании						
	Сводный индекс						

Таблица – Результаты опроса работников совершенно не лояльных

№	Факторы удовлетворенности трудоустройкой	Удовлетворен (3 балла)	Скорее удовлетворен (2 балла)	Скорее не удовлетворен (1 балл)	Не удовлетворен (0 баллов)	Затрудняюсь ответить (-1)	Средний показатель удовлетворенности
1	Условия труда						
2	График работы						
3	Содержание труда, сама работа						
4	Уровень заработной платы						
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы						
6	Признание заслуг, устные и письменные благодарности						
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством						
8	Отношение непосредственного руководства						
9	Атмосфера в коллективе, отношение с коллегами						
10	Возможность карьерного роста						
11	Корпоративная культура в компании						
12	Политика, идеология, стратегия компании						
	Сводный индекс						

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Анкета «Анализ причин увольнения»

Просим ответить Вас на вопросы анкеты, которая поможет изучить условия и особенности Вашей работы. Прежде чем заполнить анкету, ознакомьтесь с инструкцией.

Инструкция

Внимательно прочтите вопрос и варианты предлагаемых на него ответов. Отметьте буквы и баллы, соответствующие выбранному Вами варианту ответа, или впишите свой вариант в предусмотренной для этого строке.

1. Отметьте основные факторы, повлиявшие на Ваше решение уволиться (не более 3):
 - в) Размер заработной платы не соответствует объёму работ
 - г) Смена места жительства
 - д) Не устраивает режим работы
 - е) Найдена работа ближе к дому
 - ж) Однообразие и монотонность в работе
 - з) Объем работы слишком высокий
 - и) Перенапряжение на рабочем месте (усталость)
 - к) Неуважительное, грубое отношение со стороны руководителей
 - л) Отсутствие взаимопомощи и взаимопонимания в коллективе
 - м) Отсутствие условий для служебного и профессионального роста
 - н) Отсутствие внимания, одобрения и объективной оценки работы со стороны Руководителя
 - о) Неудовлетворенность социальной политикой предприятия (нет заботы о людях)
 - п) Работа не по специальности
 - р) Отсутствие условий для повышения образования
 - с) Поступило предложение с нового места работы с более выгодными условиями
 - т) Тяжелые условия труда (пожалуйста, укажите какие) _____
 - у) По состоянию здоровья
 - ф) Другое _____
2. Что мешало Вашей трудовой деятельности ?
 - а) неверно избранная специальность
 - б) недостаточный уровень образования
 - в) отсутствие профессионального роста
 - г) отсутствие карьерного роста
 - д) заниженная оценка Вашей работы
 - е) межличностные отношения в коллективе
 - ж) ничего не мешало
 - з) другое _____
3. Как Вы оцениваете организацию Вашего рабочего места?
 - а) несвоевременное оборудование рабочего места
 - б) нехватка материально-технических средств
 - в) хорошая организация рабочего места
 - г) отличная организация, комфортабельное, эргономичное рабочее место
 - д) другое _____
4. Удовлетворяла ли Вас оплата труда, соответствующая занимаемой Вами должности?
 - а) оплата труда ниже трудового вклада
 - б) оплата труда ниже среднерыночной стоимости
 - в) оплата труда удовлетворяла
 - г) оплата труда соответствовала моему трудовому вкладу
 - д) другое _____

5. Пожалуйста, дайте оценку интенсивности и продолжительности трудового дня.

- а) большая интенсивность труда, очень уставал(а)
- б) большая продолжительность рабочего дня, сверхурочная работа, работа в выходные
- в) приемлемый график работы
- г) удобный график работы
- д) другое _____

6. Как Вы оцениваете социально-психологический климат?

- а) напряженный, некомфортный для выполнения служебных обязанностей
- б) сложные взаимоотношения в коллективе
- в) иногда не хотелось идти на работу
- г) «чувствовал(а) себя не в своей тарелке»
- д) хороший, благоприятный климат
- е) отношения дружеские в коллективе, но руководитель вносит напряжение
- ж) коллектив работает слажено, но внерабочие отношения холодные
- з) коллектив разбит на группы, конкурирующие между собой
- и) другое _____

7. Как вы оцениваете отношение руководства.

- а) авторитарное
- б) безразличное
- в) попустительское
- г) демократическое, не хватало требовательности
- д) всегда чувствовалась надежная рука
- е) другое _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

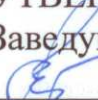
Причины увольнения

Вопрос, варианты ответа	Количество человек
<p>Отметьте основные факторы, повлиявшие на Ваше решение уволиться (не более 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> х) Размер заработной платы не соответствует объёму работ ц) Неуважительное, грубое отношение со стороны руководителей ч) Отсутствие взаимопомощи и взаимопонимания в коллективе ш) Отсутствие условий для служебного и профессионального роста щ) Отсутствие внимания, одобрения и объективной оценки работы со стороны Руководителя ы) Неудовлетворенность социальной политикой предприятия (нет заботы о людях) э) Работа не по специальности ю) Отсутствие условий для повышения образования я) Поступило предложение с нового места работы с более выгодными условиями аа) Тяжелые условия труда (пожалуйста, укажите какие) бб) По состоянию здоровья т) другое 	
<p>2. Что мешало Вашей трудовой деятельности ?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) неверно избранная специальность б) недостаточный уровень образования в) отсутствие профессионального роста г) отсутствие карьерного роста д) заниженная оценка Вашей работы е) межличностные отношения в коллективе ж) ничего не мешало з) другое 	
<p>Как Вы оцениваете организацию Вашего рабочего места?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) несвоевременное оборудование рабочего места б) нехватка материально-технических средств в) хорошая организация рабочего места г) отличная организация, комфортабельное, эргономичное рабочее место д) другое 	
<p>4. Удовлетворяла ли Вас оплата труда, соответствующая занимаемой Вами должности?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) оплата труда ниже трудового вклада б) оплата труда ниже среднерыночной стоимости в) оплата труда удовлетворяла г) оплата труда соответствовала моему трудовому вкладу д) другое 	
<p>5. Пожалуйста, дайте оценку интенсивности и продолжительности трудового дня.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) большая интенсивность труда, очень уставал(а) б) большая продолжительность рабочего дня, сверхурочная работа, работа в выходные в) приемлемый график работы 	

<p>г) удобный график работы д) другое</p>	
<p>6. Как Вы оцениваете социально-психологический климат? а) напряженный, некомфортный для выполнения служебных обязанностей б) сложные взаимоотношения в коллективе в) иногда не хотелось идти на работу г) «чувствовал(а) себя не в своей тарелке» д) хороший, благоприятный климат е) отношения дружеские в коллективе, но руководитель вносит напряжение ж) коллектив работает слажено, но внерабочие отношения холодные з) коллектив разбит на группы, конкурирующие между собой и) другое</p>	
<p>7. Как вы оцениваете отношение руководства. а) авторитарное б) безразличное в) попустительское г) демократическое, не хватало требовательности д) всегда чувствовалась надежная рука е) другое</p>	

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования
Кафедра управления человеческими ресурсами

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
 И.П. Воронцова

« 16 » 06 2018г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.03.01 – Управление персоналом

Удовлетворенность трудом: измерение, оценка, управление

Руководитель



старший преподаватель

Н.Д. Макушкина

Выпускник
подпись, дата



А. Н. Носова

Красноярск 2018