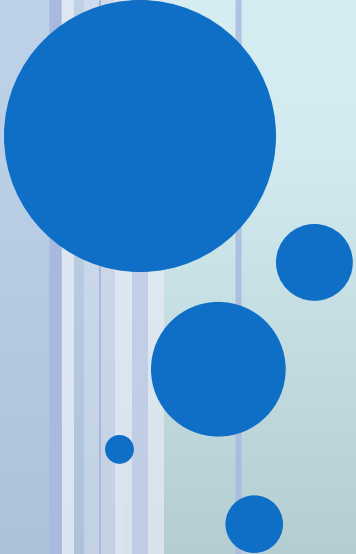


# **КУРСОВАЯ РАБОТА**

## **« УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ »**



**Выполнила:**  
студентка 3 курса УП  
Группы №10114  
Савченко Ю.А.

**Преподаватель:**  
**Сидорина Т. В.**  
**Профессор,**  
**д.п.н.,**  
**профессор,**  
**чл.-корр. МА психологии**

# ГЛОССАРИЙ

- Мотивация – процесс побуждения человека к деятельности для достижения целей.
- Потребности – это нужда в чем-то объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, личности и соц. группы.
- Материальные (биологические) потребности – это потребности в пище, воде, воздухе, продолжении рода, жилище, одежде, транспорте и др., необходимые для поддержания организма в нормальном жизнедеятельном состоянии.



- Духовные (социальные) потребности – это потребности в образовании, здравоохранении, принадлежности к национальности и соц.группе, самовыражении и планирование карьеры и пр.

Егоршин А.П. Основы управления персоналом: Учебное пособие для вузов.-2-е изд.,доп. и перераб.-М.:ИНФРА-М, 2008. – 217-218с.

- Заработная плата – цена рабочей силы, определяемая в ходе переговоров между работниками и работодателями при участии государства, обеспечивающего соблюдение достигнутых договоренностей.

Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия. М.: Дело, 2008. – 108с.



- Заработная плата – величина денежного вознаграждения, выплачиваемого работнику за его трудовой вклад, призванная одновременно отражать стоимость его рабочей силы и результаты его труда.

Иванова-Швец Л.Н., Корсакова А.А., Тарасова С.Л. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. Центр ЕАОИ. 2008. – 142-146с.

- Трудовое поведение - это исполнительная сторона трудовой деятельности, внешнее ее проявление.

Иванова Н.А. Экономика и социология труда: учебник. – М.: Дело, 2009. – 86 с.



- Трудовое поведение - это сознательно регулируемый комплекс действий и поступков работника, связанных с совпадением профессиональных возможностей и интересов с деятельностью производственной организации, производственного процесса.

Иванова Н.А. Экономика и социология труда: учебник. – М.: Дело, 2009. – 86 с.

- Удовлетворенность трудом – это степень реализации установок и требований, которые человек сознательно или несознательно предъявляет к своей работе.

Патрушев В.Д. Калмакан Н.А. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты/Ин-т социологии. – М.:Наука, 1993. – 6 с.



- Удовлетворенность трудом - эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания. От удовлетворенности трудом, совершенствования форм его организации, гуманизации содержания зависит экономическая эффективность труда.

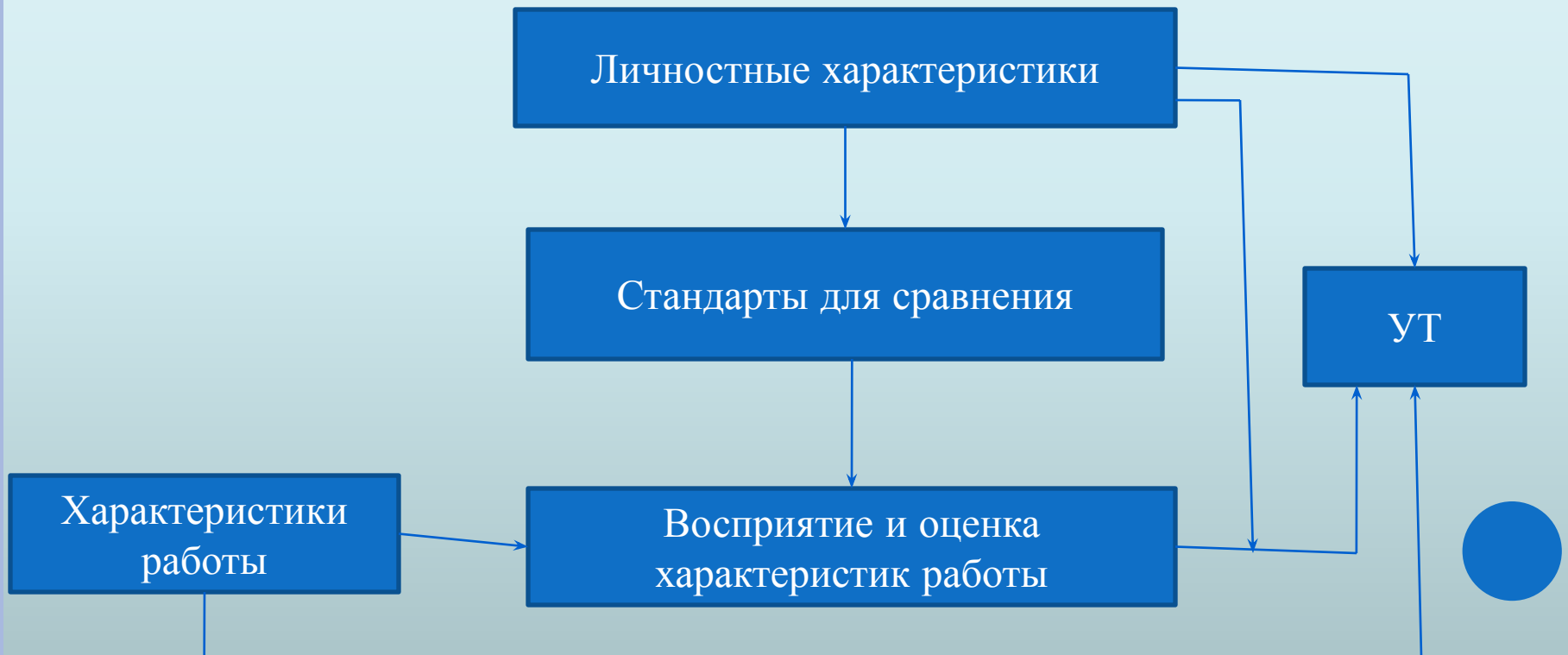
Харвест. С. Ю. Словарь практического психолога. 4-е изд. доп. и перераб. — М.: АСТ, под ред. Головин А.Р. 2007.- 64 с..

- Мотивационные факторы — содержание труда, достижения в работе, признание со стороны окружающих, возможность квалификационного роста;
- Гигиенические факторы — условия труда, заработная плата, линия поведения администрации, взаимоотношения между работниками; при наличии благоприятных факторов гигиенических возникает особое состояние, приводящее к уменьшению чувства неудовлетворенности характером работы, но не к повышению удовлетворенности трудом.



# 1. Удовлетворенность сотрудников работой и Организационное поведение

Схема факторов возникновения удовлетворенности трудом,  
согласно А. Кемпбелу, Ф. Конверсу и У. Роджерсу:



А.А. Прохвятилов выделил 3 компонента отношения человека к своему труду:

1. Познавательный

2. Поведенческий

3. Эмоциональный:

- привлекательность выполняемой работы (нравится – не нравится)
- увлеченность работы
- настроение, вызываемое работой



**Прохвятилов А. А.**  
Заслуженный врач РФ,  
врач высшей  
квалификационной  
категории





В.А. Ядов приводит следующие основные факторы удовлетворенности трудом:

- Содержание труда и заработная плата
- Объективные результаты работы
- Жизненный и профессиональный опыт работника
- Уровень образования
- Пол
- Доход
- Организация и условия труда и др.



**В. А. Ядов**  
философ и  
социолог, д-р  
филос. наук.

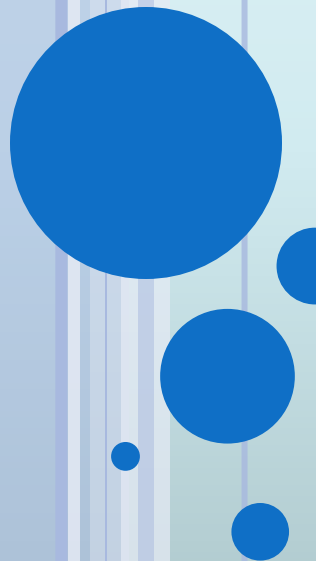
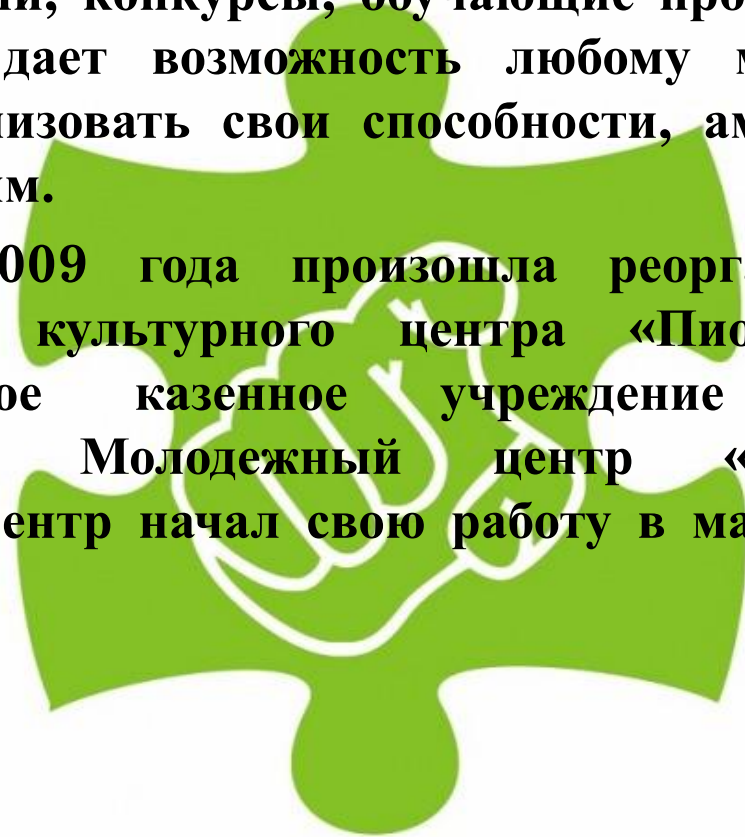




## *Описание организации МКУ МЦ «Пионер»*

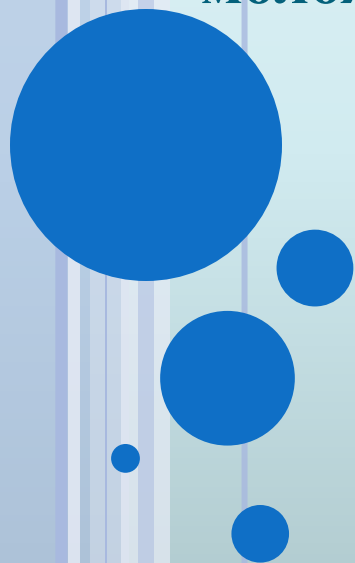
**Молодежный центр "Пионер"- это молодежные проекты, акции, конкурсы, обучающие программы - все то, что дает возможность любому молодому человеку реализовать свои способности, амбиции и быть успешным.**

**В мае 2009 года произошла реорганизация Молодежного культурного центра «Пионер» в Муниципальное казенное учреждение города Новосибирска Молодежный центр «Пионер». Фактически центр начал свою работу в марте 2010 года.**



**Целевая аудитория центра – молодежь города Новосибирска, молодежные общественные организации, органы молодежного самоуправления.**

**Целью деятельности учреждения является поддержка и развитие общественных молодежных инициатив.**



## **В ЦЕНТРЕ ФУНКЦИОНИРУЮТ 3 ОТДЕЛА:**

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ
2. ГОРОДСКОЙ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «ГОРОД МОЛОДЫХ»
3. ОТДЕЛ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОГО ВОСПИТАНИЯ

- Для исследования был взят организационно-методический отдел.
- **Организационно-методический** выполняет посредническую функцию, в том числе, реализует мероприятия Городской целевой программы, организует консультационную, тренинговую и организует досуговую деятельность.



## НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА:

- Вовлечение молодёжи в социальную практику и её информирование о потенциальных возможностях развития;
- Развитие созидательной активности молодёжи;
- Интеграция молодых людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в жизни общества.

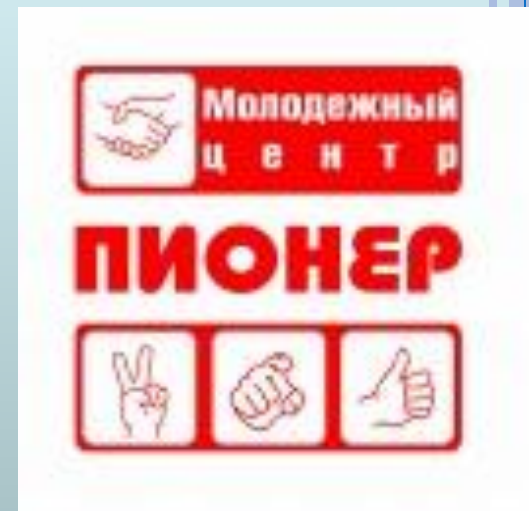


## В ДАННОМ ОТДЕЛЕ РАБОТАЮТ 12 СПЕЦИАЛИСТОВ:

1. Начальник отдела
2. Специалисты по работе с молодежью (6 человек)
3. Специалист по связям с общественностью
4. Специалист по техническому оснащению (2 человека)
5. Педагог-психолог
6. Педагог-организатор

По гендерному признаку работники делятся в таком соотношении:

- 5 мужчин
- 7 женщин



ПРОЦЕНТНОЕ СОТНОШЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНО НА ДИАГРАММЕ:

## Гендерный признак





**ВСЕ РАБОТНИКИ ОТДЕЛА ПО ВОЗРАСТНОМУ СОСТАВУ НЕ СТАРШЕ 30 ЛЕТ,  
ИЗ НИХ:**

**18-21-3** ЧЕЛОВЕКА

**22-25-6** ЧЕЛОВЕК

**26-29-3** ЧЕЛОВЕКА

ДАННЫЕ О ВОЗРАСТНОМ СОСТАВЕ РЕСПОНДЕНТОВ ПОКАЗАНЫ НА  
ДИАГРАММЕ:

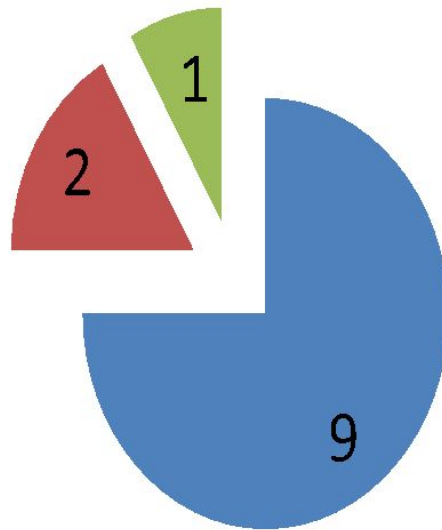


## Уровень образования сотрудников отдела:

1. Высшее-9 человек
2. Неоконченное высшее-2 человека
3. Средне- специальное- 1 человек

Уровень образования так же представлен в виде диаграммы:

### Уровень образования



■ Высшее

■ Неоконченное  
высшее

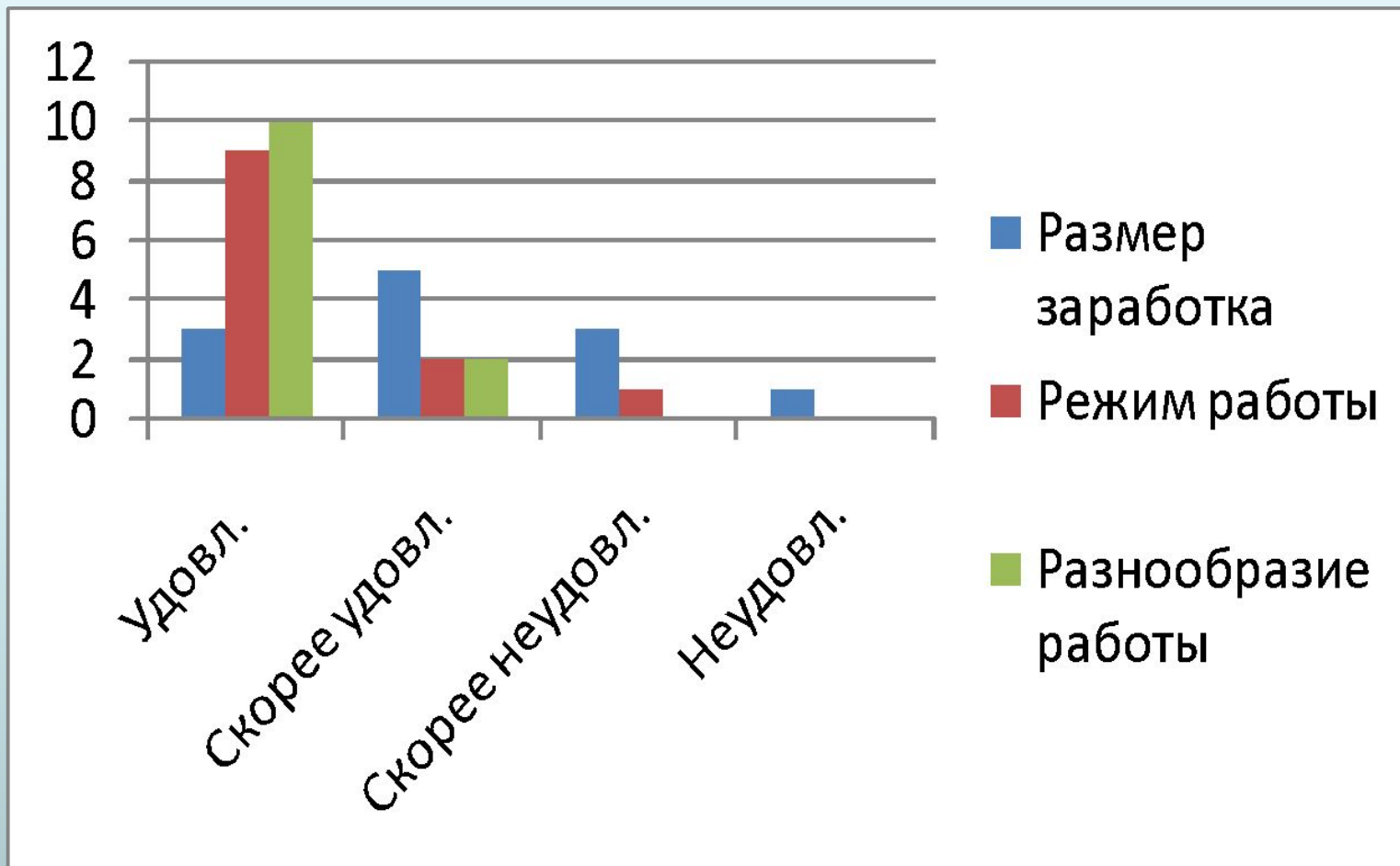
■ Средне-  
специальное

## Анкета использованная для исследования удовлетворенности трудом :

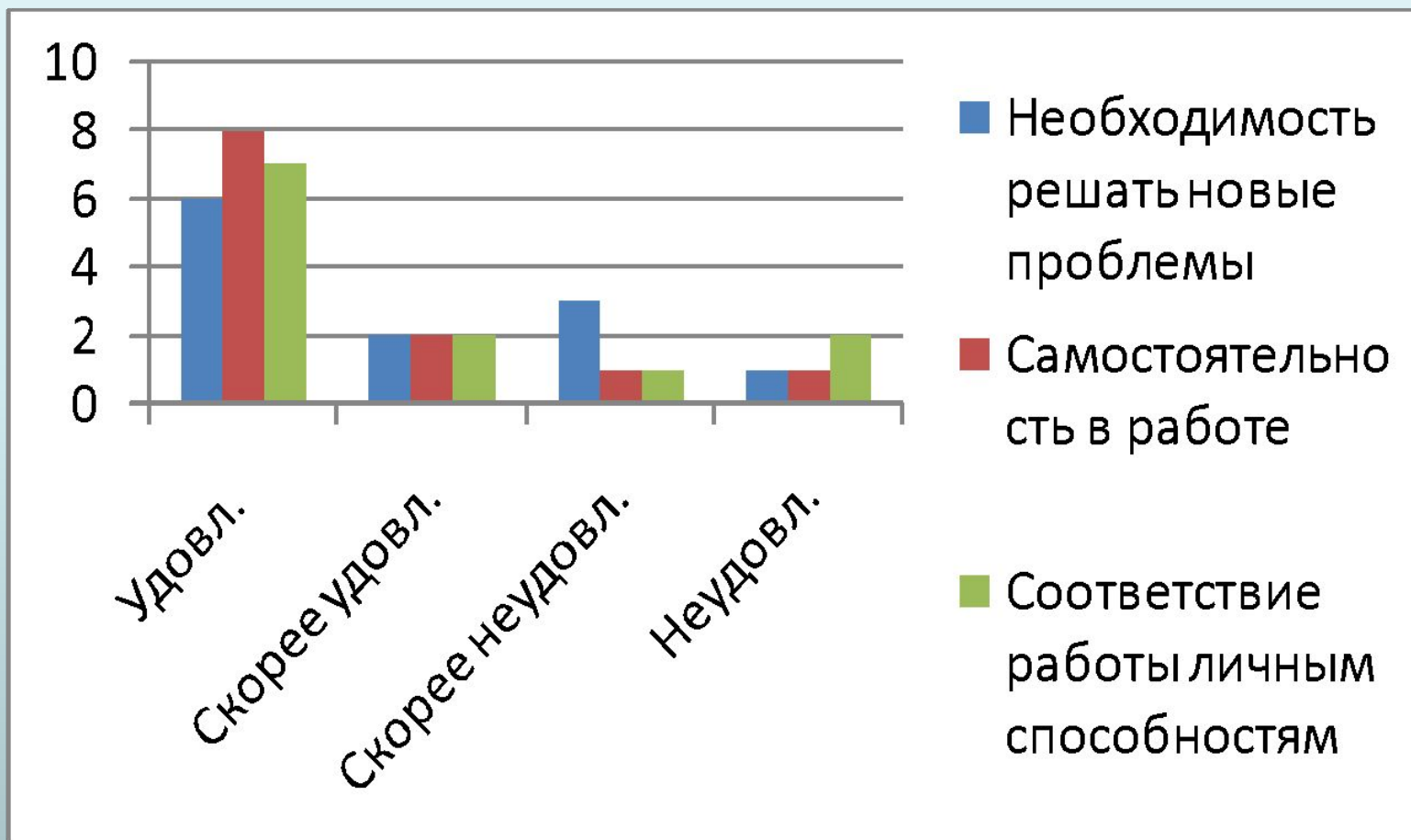
Вопрос	Удовлетворен	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Скорее не удовлетворен чем удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Размер заработка					
Режим работы					
Разнообразие работы					
Необходимость решения новых проблем					
Самостоятельность в работе					
Соответствие работы личным способностям					
Возможность должностного продвижения					
Санитарно-гигиенические условия					
Уровень организации труда					
Отношения с коллегами					
Отношения с непосредственным руководителем					
Уровень технической оснащенности					



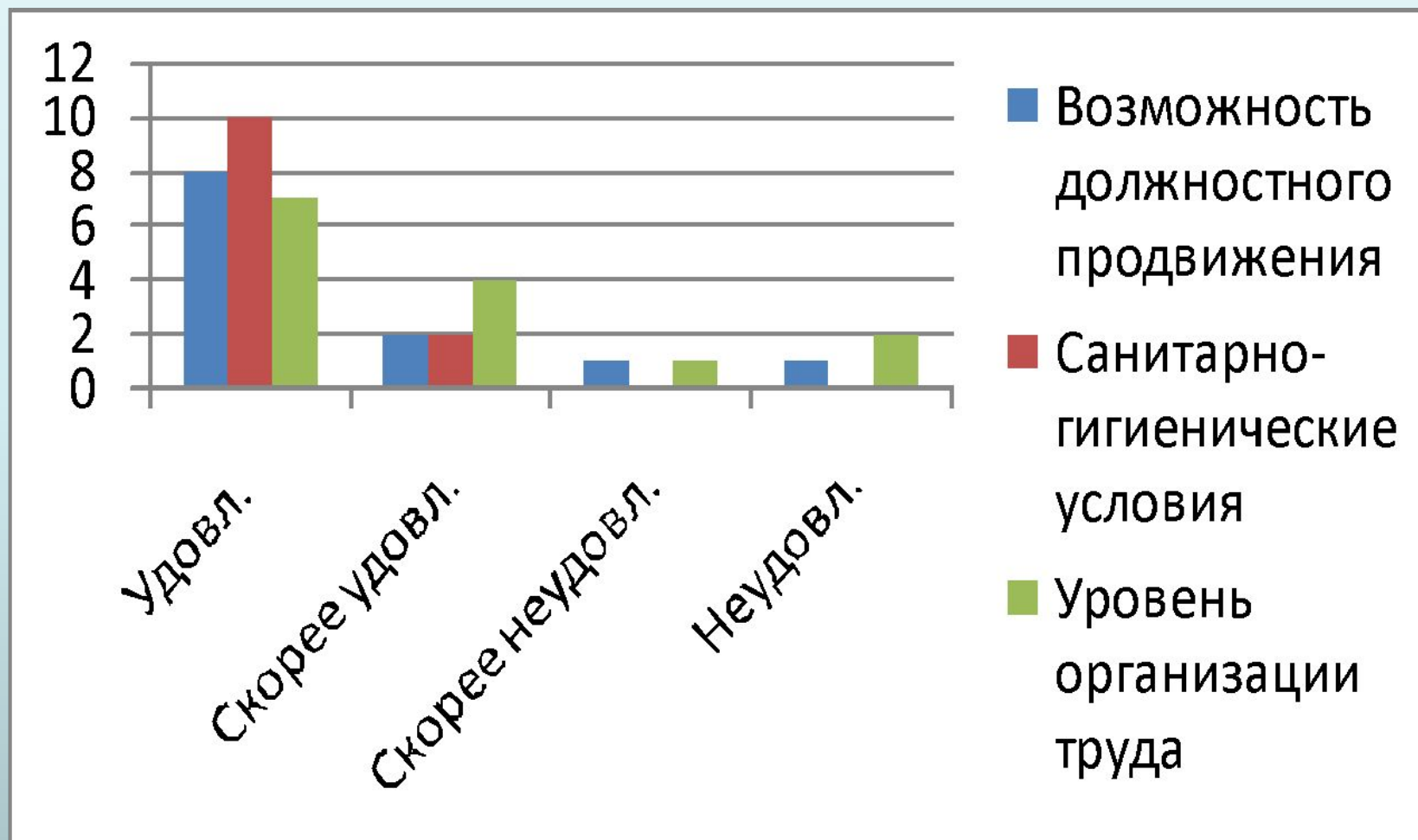
## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ РАЗМЕРОМ ЗАРАБОТКА, РЕЖИМОМ РАБОТЫ И РАЗНООБРАЗИЕМ РАБОТЫ:



Удовлетворенность сотрудников отдела  
необходимостью решать новые проблемы,  
самостоятельностью в работе, соответствием работы  
личным способностям:



Удовлетворенность сотрудников возможностью  
должностного продвижения, санитарно-гигиеническими  
условиями работы и уровнем организации труда:

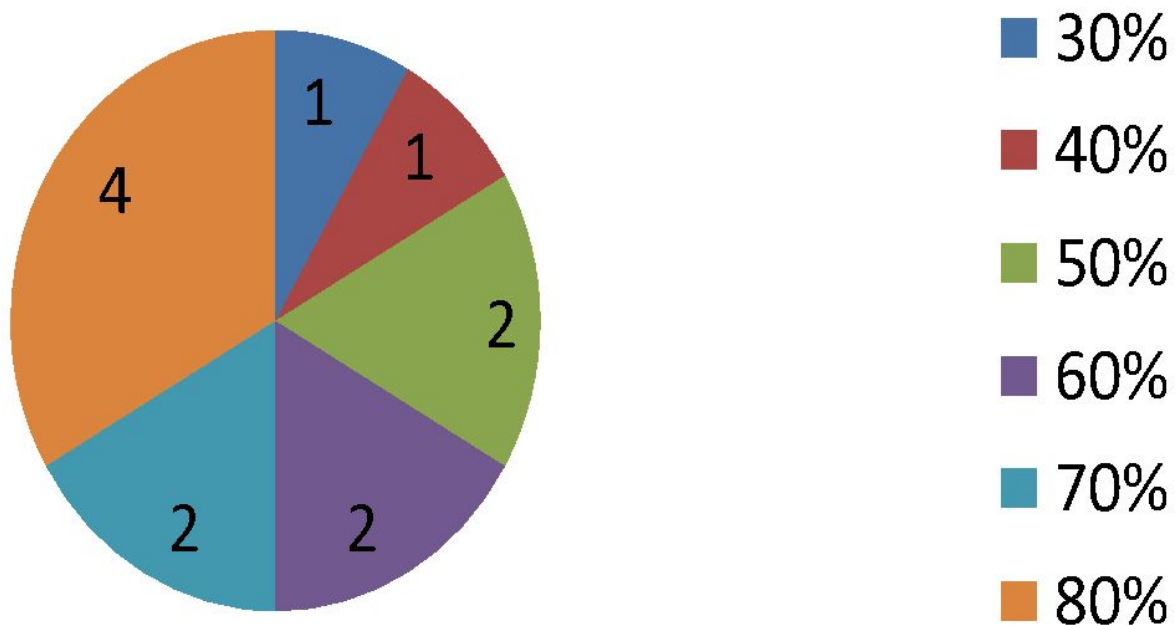


# УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОТНОШЕНИЯМИ С КОЛЛЕГАМИ, ОТНОШЕНИЯМИ С НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ РУКОВОДИТЕЛЕМ, УРОВНЕМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ОСНАЩЕННОСТИ:



- Вторым этапом был опрос работников на определение ими самими своего уровня удовлетворенности трудом. Форма оценки в 100 процентной системе.
- Наглядно данные этого опроса продемонстрированы на диаграмме:

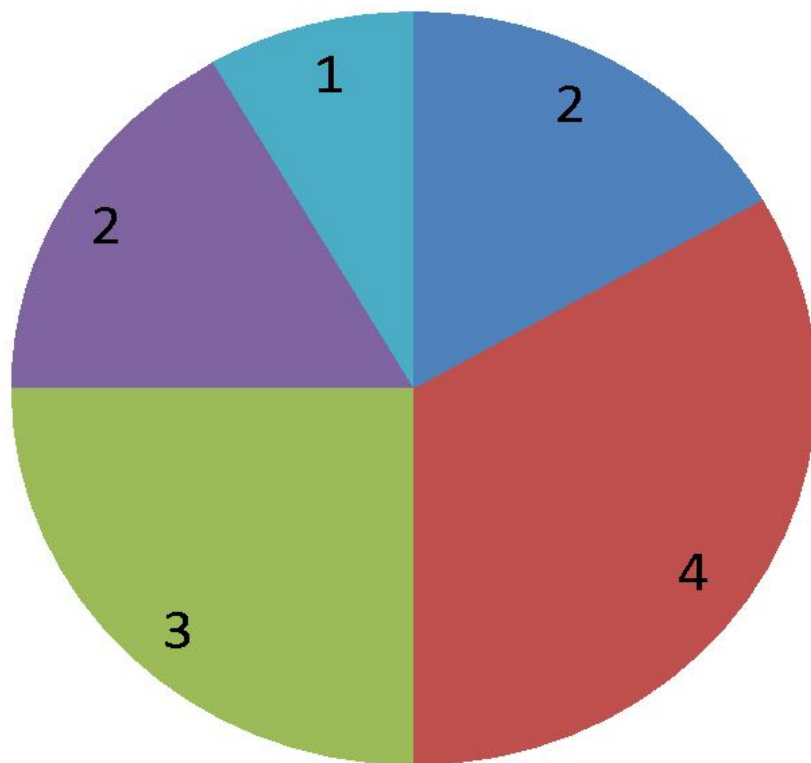
## Уровень удовлетворенности трудом





ЗАВЕРШАЮЩИМ ЭТАПОМ ИССЛЕДОВАНИЯ СТАЛ ОПРОС:  
«РАБОЧИЕ ПЛАНЫ НА БЛИЖАЙШИЕ 1-2 ГОДА», РЕЗУЛЬТАТ  
ОПРОСА ПРЕДСТАВЛЕН ДИАГРАММОЙ:

## Рабочие планы на ближайшие 1-2 года



- Продолжать работать в той же должности
- Перейти на следующую должность
- Перейти работать в другое структурное подразделение
- Перейти работать в другое структурное подразделение
- Перейти в другую организацию со сменой специальности

## **Вывод:**

**В результате проведенного исследования было выявлено, что в организационно-методическом отделе МКУ МЦ «Пионер» высокий уровень удовлетворенности по таким критериям как:**

- Режим работы**
- Разнообразие работы**
- Самостоятельность в работе**
- Возможность должностного продвижения**
- Уровень организации труда**
- Санитарно-гигиенические условия**
- Уровень технического оснащения**



Так же были выявлены и критерии по которым наблюдается наименьшая удовлетворенность работой:

- Размер заработка
- Необходимость решения новых проблем
- Соответствие работы личным способностям
- Отношения с коллегами
- Отношения с непосредственным руководителем

Из данных результатов можно сделать вывод, что требуются рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом по приведенным выше критериям.



- При этом большая часть (больше 50 %) сотрудников определила свой уровень удовлетворенности трудом выше 50% .Из чего можно сделать вывод, что общая ситуация их вполне устраивает.
- А по исследованию планов на ближайшие 1-2 года, можно сделать вывод, что большая часть работников (92% ) собираются остаться в организации, и продолжать свою деятельность в ней.



## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ:**

- 1. Ввести систему дополнительных премиальных за руководство (шефство) над молодежным проектом.**
- 2. Объединение работников в группы для решения новых проблем.**
- 3. Осуществлять каждую неделю(а не раз в месяц) рабочие «планерки», чтобы определить наиболее проблемные области, требующие немедленного решения, и помочь специалисту и решению.**
- 4. Предоставить больше свободы сотрудникам в решении повседневных задач, давать более ответственные и крупные задания ,если справились с предыдущими.**
- 5. Организовывать больше совместных мероприятий , способствующих сплочению коллектива (тренинги на сплочение, корпоративы и т.д.)**
- 6. Руководителю стоит изменить стиль руководства, так как сотрудники боятся лишней раз высказать идею, предложение, из-за чего уменьшается продуктивность работы.**

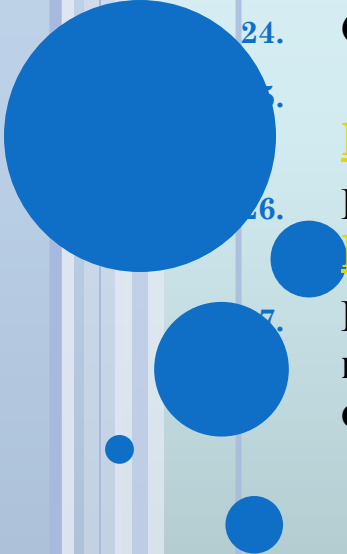
## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Замфир К. Удовлетворенность трудом / К. Замфир. - М.,2010. - 141 с.
2. Карпенко Л.А., Петровский А.В., Ярошевский М. Г . Краткий психологический словарь. — Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС» 2008.-650 с.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред.Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой. - СПб.: Питер, 2004. - 124 с.
4. Бессокирная, Г.П. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью / Г.П. Бессокирная, А.Л. Темницкий // Социологический журнал. - 2009. - N 1/2. - .216 с.
5. Брагина, Л.А. Торговое дело: экономика и организация / Л.А. Брагиной, Т.П. Данько. - М.: Инфра - М, 2007. - 213 с.
6. Бюссинг А. Мотивация и удовлетворенность .М.: Наука - 2009.- 426 с.
7. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: Учебное пособие для вузов.-2-е изд.,доп. и перераб.-М.:ИНФРА-М, 2008. – 217-218с.



8. Иванова Н.А. Экономика и социология труда: учебник. – М.: Дело, 2009. – 86 с.
9. Иванова-Швец Л.Н., Корсакова А.А., Тарасова С.Л. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. Центр ЕАОИ. 2008. – 142-146с.
10. Ильясов Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) /Под ред. В.Г. Андрееенкова. 2-е изд. доп. и перераб; А:Ылым ,2009 — 110 с.
11. Каплан Роберт Нортон Дейвид. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. 2-е изд., испр. и доп. , М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 320 с.
12. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник. - М.:ИНФРА-М, 2008.-512с.
13. Коммерческая деятельность / учебник под ред.Ф.П. Половцева. - М.: Инфра - М, 2009. - 367 с.
14. Малышев, К.Б. Психология управления / К.Б. Малышев. - М., 2010. - 424 с.
15. Монусова Г. А. Удовлетворенность трудом: межстрановые сопоставления // Мировая экономика и международные отношения №12 2008, с. 74-83
16. Патрушев В.Д. Калмакан Н.А. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты/Ин-т социологии. – М.:Наука, 1993. – 6 с
17. Психология и работа / под ред.Д.Я. Шульца, С.Э. Шульца. - 8 - е изд. - СПб.: Питер, 2003. - 560 с.



- 
18. Старобинский, Э.Е. Как управлять персоналом / Э.Е. Старобинский. - М.: Интел-синтез, 2009. - 143 с.
  19. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия. М.: Дело, 2008. – 108с.
  20. Управление персоналом / под ред.Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. - М.: ЮНИТИ, 2011. - 560 с.
  21. Управление человеческими ресурсами / Под ред. М.Пула, М. Уорнера. – СПб.: Питер, 2002. – 1200 с. (Серия «Бизнес-класс»)
  22. Харвест. С. Ю. Словарь практического психолога. 4-е изд.доп. и перераб. — М.: АСТ, под ред. Головин А.Р. 2007.- 64 с..
  23. Ядов В.А.Мотивация труда: проблемы и пути развития исследований. 3-е изд. доп. и перераб.-М.:ИНФРА-М, 2008. – 240 с.
  24. Сайт национального союза кадровиков: <http://www.kadrovik.ru>
  25. Сообщество HR-менеджеров HR-Portal: <http://www.hr-portal.ru>
  26. Молодежный информационный портал «Ты молод» [http://www.timolod.ru/org\\_catalog/youth\\_centers](http://www.timolod.ru/org_catalog/youth_centers)
  27. Бурдюкова Н.Б. Организация системы периодической аттестации персонала // [Электронный ресурс]. <<http://www.2balla.ru>> (дата обращения: 22.05.11).