

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра социальной психологии

Допущен к защите

Финькевич

«10» мая 2006г.

в. к. п. социальной психологии

канд. психол. наук, доцент

Финькевич Л.В. Финькевич

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ
ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

Работу выполнила:

Студентка 53 группы

дневного отделения

Слепович Елизавета Викторовна

Научный руководитель:

Кандидат психологических наук,

доцент Финькевич Л.В.

Минск 2006

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
1. ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	7
1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	7
1.2. УРОВНИ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ.....	10
1.3. СТАДИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ	18
ВЫВОДЫ	20
2. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	21
2.1. ВНУТРЕННИЕ ФАКТОРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	21
2.2. ВНЕШНИЕ (ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЕ) ФАКТОРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	24
2.3. ФАКТОРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ...31	
ВЫВОДЫ	33
3. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫХ ФАКТОРОВ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	34
3.1. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ.....	34
3.2. МЕТОДЫ ПОЛУЧЕНИЯ И АНАЛИЗА ДАННЫХ.....	36
3.3. РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ	38
ВЫВОДЫ	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	54
ПРИЛОЖЕНИЕ	59

ВВЕДЕНИЕ

Тема настоящей работы выбрана не случайно. Проблема лояльности персонала организации, ее определения и поддержания, является в сегодняшний день крайне актуальной во всем мире. Практически у всех организаций в какой-то момент их деятельности возникает серьезная проблема: из них начинают уходить ценные специалисты. В чем причина ухода? Какими средствами можно обеспечить привязанность к компании? Каким образом можно предсказать лояльное поведение сотрудников? Это основные вопросы, которые возникают перед руководством организаций. У нас отнюдь не во всех организациях работают специалисты-психологи, а даже если таковые и имеются, это проблемное поле практически не исследуется, а значит, данная проблема не находит адекватных путей ее решения.

Для того чтобы выявить существующий уровень лояльности персонала организации и предсказать лояльное поведение сотрудников, необходимо понимание феномена лояльности персонала организации и определение его структуры и факторов, влияющих на него. Важность теоретического анализа бесспорна. Однако для того чтобы понять, каковы в реальности внутриорганизационные факторы лояльности персонала организации, необходимо исследование данной проблемы и на эмпирическом уровне. Таким образом, **цель** настоящей работы – выявить и описать внутриорганизационные факторы лояльности персонала организации в конкретных компаниях в конкретных социально-экономических условиях.

Объектом исследования выступает лояльность персонала организации, а **предметом** – связь лояльности персонала с различными внутриорганизационными факторами.

В качестве критерия отбора внутриорганизационных факторов, влияющих на лояльность персонала организации, послужила двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга, исходя из которой все внутриорганизационные факторы можно разделить на две группы:

«мотивирующие» и «гигиенические» [10; с. 243]. «Мотивирующие» факторы влияют на удовлетворенность персонала работой (соответственно, на лояльность персонала организации), а «гигиенические» – на неудовлетворенность персонала работой (соответственно, на нелояльность персонала организации). Таким образом, изучалась проблема связи лояльности персонала организации и внутриорганизационных факторов. Данные факторы представляют собой в нашей перспективе мотивацию сотрудников (материальную и нематериальную), условия труда, межличностные отношения в коллективе (с коллегами и руководством) – «гигиенические» факторы; содержание труда, возможности роста (профессионального и карьерного) в компании и имидж компании – «мотивирующие» факторы. Непосредственно данные факторы были выбраны нами, так как в существующей литературе по области лояльности персонала организации они представляются как наиболее значимо опосредующие данный феномен [3; с. 2; 14; с. 342; 20; с. 337-357; 32; с. 505; 46; с. 153; 48; с. 245; 52; с. 652-654].

В качестве эмпирического материала выступают данные исследования, проведенного в трех организациях разного типа: две компании негосударственной формы собственности, относящиеся к разным сферам бизнеса, и одна государственная организация, относящаяся к сфере производства. В целом в исследовании приняло участие 96 сотрудников. Лояльность сотрудников организации измерялась с помощью методики Organizational Commitment Questionnaire (OCQ), разработанной Р. Маудэй и адаптированной и стандартизированной В.И. Доминяком (см. Приложение 1). Степень удовлетворенности различными организационными факторами, а также степень их важности для сотрудников измерялась нами с помощью методики диагностики удовлетворенности организационными факторами. Данная методика является модификацией методики А. Н. Лутошкина на изучение социально-психологического климата в трудовом коллективе. Методика была стандартизирована менеджерами по персоналу

компании «Галактика». Данная методика используется в компании в течение пяти лет, является валидной и надежной; результаты, полученные с ее помощью, хорошо и достаточно полно описывают ситуацию удовлетворенности персонала организационными факторами (см. Приложение 2). Таким образом, зависимой переменной являлась лояльность персонала организации, независимыми – внутриорганизационные факторы и статусные характеристики респондентов (пол, возраст, стаж работы, тип организации, в которой они работают).

Методом, которым мы пользовались для обработки данных, являются корреляционный и регрессионный анализы. Для наглядного представления результатов использованы гистограммы и диаграммы рассеяния.

Исходя из этого, в **задачи** данной работы входят:

1. Анализ подходов к определению лояльности персонала организации и к ее исследованию.
2. Теоретический анализ с целью выявления возможной структуры лояльности, ее уровней и стадий формирования;
3. Теоретический анализ на предмет определения факторов, связанных с лояльностью персонала организации;
4. Выявление уровня лояльности персонала в различных организациях;
5. Эмпирическое исследование внутриорганизационных факторов лояльности персонала в различных организациях.

Нами были выдвинуты следующие **гипотезы**:

1. Лояльность персонала организации опосредуется типом организации (государственная или негосударственная форма собственности), составом сотрудников, их гендерными различиями.
2. Наиболее значимо связанными с лояльностью персонала организации являются такие внутриорганизационные факторы, как удовлетворенность системой мотивации (материальной и нематериальной), возможностью роста в компании (профессионального и карьерного) и условиями труда;

3. Высокий уровень лояльности персонала связан с «мотивирующими» внутриорганизационными факторами; низкий уровень – «гигиеническими» факторами (по Ф. Герцбергу).

В структуру работы входят введение, три главы, заключение, список использованных источников, приложение. В первой главе раскрывается понятие лояльности персонала организации. В ней рассматриваются основные подходы к определению лояльности, существующие теории лояльности, а также выделяются структура лояльности, ее уровни и стадии формирования. Вторая глава посвящена рассмотрению возможных факторов, влияющих на возникновение и формирование лояльности персонала организации. Третья глава посвящена эмпирическому исследованию внутриорганизационных факторов лояльности персонала организации и включает в себя постановку проблемы, процедуру и обсуждение результатов исследования. В заключении обобщены основные выводы теоретического и эмпирического исследования. В приложение входят использованные в исследовании методики, таблицы данных корреляционного и регрессионного анализа, таблицы коэффициентов удовлетворенности и важности внутриорганизационных факторов, диаграммы рассеяния.