

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра социальной психологии

Допущена к защите

*Финькевич*

«10» мая 2006г.

зав. кафедрой 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

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>1. ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	7
1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ .....	7
1.2. УРОВНИ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ.....	10
1.3. СТАДИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ .....	18
<b>ВЫВОДЫ</b> .....	20
<b>2. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	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	
<b>ВЫВОДЫ</b> .....	33
<b>3. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫХ ФАКТОРОВ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	34
3.1. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ.....	34
3.2. МЕТОДЫ ПОЛУЧЕНИЯ И АНАЛИЗА ДАННЫХ.....	36
3.3. РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ .....	38
<b>ВЫВОДЫ</b> .....	47
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	50
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b> .....	54
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....	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.