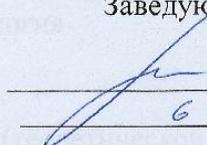


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ
Кафедра общей и социальной психологии

РЕКОМЕНДОВАНОК ЗАЩИТЕ
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ
ЗАИМСТВОВАНИЯ

Заведующий кафедрой
к.психол.н.


О.С.Андреева

6.02 2019 г.

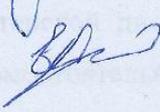
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(магистерская диссертация)

СМЫСЛОЖИЗНЕННЫЕ ОРИЕНТАЦИИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ
(на примере сотрудников отдела продаж в филиале ПАО «Ростелеком» в
Тюменской и Курганской областях)

37.04.01 Психология:

«Психология управления персоналом (HR)»

Выполнила работу
Студентка 3 курса
заочной формы обучения

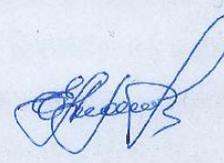



Кипорова
Ксения
Анатольевна

Научный руководитель
Доцент,
кандидат психологических наук

Зарубко
Елена
Юрьевна

Рецензент
Заместитель
начальника ОГСиК
Управления Росреестра
по Тюменской области



Котина
Елена
Александровна

г. Тюмень, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ В ОРГАНИЗАЦИИ.....	7
1.1. Удовлетворенность трудом как феномен	7
1.1.1. Феноменологическое поле проблемы	7
1.1.2. Феноменология данной проблемы в социуме.....	9
1.1.3. Практическая значимость работы	10
1.2. Смысложизненные ориентации	12
1.2.1. Подходы к изучению понятия «смысл» в психологии.....	12
1.2.2. Понятие смысложизненных ориентаций	14
1.3. Анализ исследований удовлетворенности трудом	16
1.3.1. Подходы к определению удовлетворенности трудом.....	16
1.3.2. Теории удовлетворенности трудом.....	22
1.4. Удовлетворенность трудом и специфика работы сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком».....	24
1.5. Смысложизненные ориентации сотрудников и удовлетворенность трудом	27
ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ	30
ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА ПРОДАЖ.....	32
2.1. Организация и проведение исследования	32
2.2. Характеристика выборки.....	32
2.3. Инструментарий исследования.....	34
2.4. Этапы и процедура исследования	37
2.5. Методы обработки данных.....	38
2.6. Результаты и обсуждение.....	38
ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	55

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность.

Отдел продаж – это наиболее динамичный и активный отдел в любой компании. Высокая интенсивность работы, необходимость общаться с большим количеством людей, частые командировки повышают риск эмоционального выгорания, истощения, падения интереса к своей работе, что в результате приводит к высокой текучести персонала, формальному выполнению своих обязанностей. В экономически сложных условиях возрастает необходимость в поиске и использовании тех ресурсов совладания с профессиональным стрессом, которые есть в наличии у организации и у её сотрудников. Поэтому важным является поиск и актуализация внутренних ресурсов сотрудника, позволяющих поддерживать высокую удовлетворенность трудом.

Удовлетворенность трудом объединяет в себя собственные особенности личности, а также личную вовлеченность в трудовой процесс (Васильева Т.В., 2013). Важно отметить, что удовлетворенность трудом возникает в первую очередь от трудовой активности сотрудника, а также его вовлеченность в трудовой процесс, смысложизненных ориентаций, что стимулируют развитие личности в организации.

Понятие «смысл» изучалось в работах А.Н. Леонтьева (личностный смысл), Д.А. Леонтьева (смысловые структуры личности), В. Франкла (смысл жизни, терапия смыслом), А. Адлера (концепция смысла жизни) и др. Смысложизненные ориентации и их роль в профессиональной деятельности изучаются в работах Д.А. Леонтьева, В.Э. Чудновского, А.А. Бодалева (2004) и др. Показано, что смысложизненные ориентации отличаются у людей разной профессиональной направленности, как показывают исследования на студентах разных направлений подготовки (Зарубко Е.Ю., 2018). Также отличаются смысложизненные ориентации у сотрудников различных профессий, на примере исследования предпринимателей (Мещерякова С.В., 2007) и на педагогах интернатного учреждения (Свириденко Е.И., 2015).

Удовлетворенность трудом, её структура и методы диагностики исследуются в работах Ф. Херцберга (1968, 2007), В.А. Ядова (1974), Ф.Н. Ильясова (1988), Т.Ю. Ивановой (2012) и др.

Научный аспект проблемы исследования: связи между смысложизненными ориентациями сотрудников и удовлетворенностью трудом немногочисленны и проводятся на врачах (Семенов Д.С., 2014) и педагогах (Бурага Н., 2016). Исследования связи смысложизненных ориентаций и удовлетворенности трудом у представителей других специальностей, в т.ч. в коммерческих организациях, отсутствуют, что затрудняет выработку научно обоснованных рекомендаций по актуализации тех компонентов смысловой сферы сотрудников, которые способствуют поддержанию удовлетворенности работой.

Практический аспект проблемы состоит в том, что в организации ПАО «Ростелеком» в отделе продаж происходит постоянная текучесть кадров. Сотрудники организации испытывают неудовлетворенность работой, что возможно связано с тем, что их смысложизненные ориентации не совпадают с требованиями организации, т.к. при увольнении не узнают причины увольнения. Проблема текучести кадров особенно актуальна для сферы продаж, так как от того, насколько заинтересованы сотрудники в своей работе, зависит качество их работы, удовлетворённость клиентов компании, прибыль организации в целом.

Основной вопрос исследования: какие смыслы помогают сотрудникам отдела продаж оставаться удовлетворенными/довольными своей трудовой деятельностью?

Объект: смысловая/мотивационная сфера сотрудников компании.

Предмет: смысложизненные ориентации и удовлетворенность трудом у сотрудников отдела продаж.

Цели исследования:

1) проверить наличие связи между смысложизненными ориентациями и удовлетворенностью трудом у сотрудников компании;

2) изучить особенности смысложизненных ориентаций у сотрудников с разным уровнем удовлетворенности трудом.

Гипотезы исследования:

1. Существует связь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж.

2. Существуют различия в смысложизненных ориентациях у сотрудников отдела продаж с разным уровнем удовлетворенности трудом.

Практическая значимость заключается в возможности использования результатов исследования работодателями, сотрудниками отдела кадров для изучения удовлетворенности сотрудников трудом.

Информация о том, какие смыслы помогают сотрудникам отдела продаж быть удовлетворенными своей работой, может использоваться для разработки специальных мероприятий, в том числе тренингов, направленных на актуализацию данных смыслов.

Эмпирическая база исследования: в исследовании приняли участие 67 сотрудников отдела продаж филиала ПАО «Ростелеком» в Тюменской и Курганской областях. Возраст от 25 до 48 лет, уровень образования: профессиональное, высшее. В опросе приняли участие 38 женщин, 29 мужчин.

В исследовании использовались следующие методики:

1. Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (А.В. Батаршев).
2. Методика «Удовлетворенность работой» (В.А. Розанова).
3. Методика смысложизненных ориентаций (Д.А. Леонтьев).

Теоретическая база работы. Изучению проблемы смысложизненных ориентаций и удовлетворенности трудом посвящено значительное количество работ в отечественной практике. Например, у А.Я. Кибанова (2013), А.П. Егоршина (2015), М.Ю. Кондратьева (2012), В.А. Ильина (2011), В.Э. Бойкова (2013), А.Г. Здравомыслова (2015), В.Г. Подмаркова (2012), А.А. Прохватилова (2016), И.И. Чангли (2016), В.А. Ядова (2011) и другие. В зарубежной же практике данный феномен был изучен авторами А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Макклелланд, Ф. Тейлор, В. Врум и другие.

Положения, выносимые на защиту:

1. Удовлетворенность трудом сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком» продаж коррелирует с показателем теста смысложизненных ориентаций «Цели в жизни».

2. Сотрудники отдела продаж с высоким и низким уровнем удовлетворенности трудом различаются по двум показателям теста смысложизненных ориентаций, такими как «Цели в жизни» и «Локус контроля – Я».

Структура и объем диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы (55 источников, из них 4 на иностранных языках) общим объемом в 60 страниц. Текст содержит 7 таблиц, 5 рисунков.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ В ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Удовлетворенность трудом как феномен

Чтобы развитие сектора продаж было благоприятным, необходимо решить одну из важнейших задач управления любой компании – повышение производительности труда сотрудников компании. Важным фактором для повышения производительности труда является оптимальный уровень удовлетворенности персонала факторами производственной среды. Под удовлетворенностью в исследовании понимается осознание сотрудником, что организация, в которой он работает, в целом его устраивает, он доволен определенными условиями труда и склонен продолжать трудиться в данной организации.

1.1.1. Феноменологическое поле проблемы

В современных условиях одним из важнейших направлений совершенствования системы управления персоналом является повышение и обеспечение уровня удовлетворенности сотрудников. Сегодня в каждой организации руководство уделяет данному аспекту особое внимание, поскольку удовлетворенность трудом, повышает производительность труда организации.

Следует заметить, чтобы организация существовала и приносила прибыль нужно сначала провести качественный отбор персонала, который будет трудиться на благо организации. Также необходимо создать благоприятный климат в коллективе, чтобы минимизировать текучесть кадров, а также поддерживать удовлетворенность трудом у сотрудников. В этой связи исследование вопроса оценки и повышение удовлетворенности сотрудников представляется необходимым, и своевременным и актуальным.

Круг феноменов, с которыми имеет дело данное исследование, определим через описание типичных случаев, которые взяты из реальной жизни у сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком»:

1. Сотрудница 35 лет предъявляет жалобу начальнику отдела кадров, что ей нужно было сдать отчеты за текущий месяц. Начав выполнять отчет, произошел сбой, компьютер завис, что заставило ее неоднократно перезагружать компьютер, в результате этого пришлось задержаться на работе, чтобы выполнить текущую работу, при этом нужно забрать ребенка из детского сада.

Из анализа данного случая видно, что сотрудница сделала акцент на трудности работы техники, что затруднило выполнение трудовых функций. Что в результате повлияло на ее состояние, пришлось задержаться на работе, не выполнив во время поручение, сдать отчет, произошел конфликт с руководством, а также в семье, что ребенка поздно забрали из детского сада.

2. Женщина 33 года испытывает нехватку в обеспеченности канцелярскими предметами. Чтобы элементарно зафиксировать информацию, приходится писать карандашом или просить у коллег, которых еще есть канцелярия.

При анализе данного случая видно, что сотрудница испытывает нехватку канцелярскими принадлежностями, происходит несвоевременное обеспечение сотрудников.

3. Клиентка компании ПАО «Ростелеком» 27 лет просит принять меры у руководства организации, в которой является клиентом услуг. Со слов клиентки, при звонке оператору, приходится несколько раз повторять информацию, потому что оператор не слышит ее.

Из данной ситуации видно, что клиентка компании испытывает трудности в общении с сотрудниками, что в свою очередь может повлечь, потерю клиентов, т.к. клиент звонит, чтобы решить возникшую проблему, а сталкивается еще с трудностями в общении с оператором.

4. Сотрудница 29 лет испытывает недовольство в отношении оборудования, что необходимо наличие двойных наушников с микрофоном. Из-за одинарных наушников приходится переспрашивать и повторно повторять информацию клиенту, что ведет к потере клиентов, а также премии. В данном

случае можно предположить, что руководство компании не обращает внимания на данные трудности, которые возникают у оператора при общении с клиентами.

Таким образом, неудовлетворенность работой у сотрудников появляется при различных жизненных ситуациях, тем не менее, в основе одна причина: руководство не учитывает особенности, которые влияют на удовлетворенность трудом. Подобные отзывы создают репутацию организации в целом и отдельных сотрудников в частности. Для этого необходимо проанализировать факторы удовлетворенности трудом сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком», чтобы повысить уровень удовлетворенности трудом.

Объект: смысловая/мотивационная сфера сотрудников организации.

1.1.2. Феноменология данной проблемы в социуме

Наличие удовлетворенности трудом является важным условием для сотрудников. Если сотрудники организации испытывают чувство неудовлетворенности, то снижается уровень их трудовой эффективности, что может повлечь за собой потерю ценного сотрудника. Руководство организаций должно отслеживать и учитывать, если их сотрудники испытывают чувство неудовлетворенности, то принимать меры по улучшению возникших проблем.

Проблемным моментом является то, что, несмотря на научные достижения в области удовлетворенности трудом разработаны (теория Маслоу, Герцберга), но руководство забывает, учитывает данные факторы, которые необходимы для поддержания уровня удовлетворенности своих сотрудников. Преследуя свои личные цели, желая повысить уровень продаж, конкуренцию на рынке.

Несмотря на значительное количество литературы, посвященной удовлетворенности трудом, руководители организаций недостаточно информированы о том, что необходимо отслеживать уровень удовлетворенности трудом, проводить оценку удовлетворенности трудом, что в свою очередь снизит текучесть кадров.

В настоящее время отсутствуют методологические подходы к комплексному улучшению удовлетворенности трудом сотрудников.

Из выше сказанного можно сделать выводы, что актуальность проблемы состоит еще и в том, что, несмотря на осведомленность руководителей, предпринимаемые действия, рост числа сотрудников испытывающих неудовлетворенность трудом увеличивается, возможно, необходимо создание обязательной оценки удовлетворенности трудом сотрудников.

Отдел продаж – это наиболее динамичный и активный отдел в любой компании. Высокая интенсивность работы, необходимость общаться с большим количеством людей, частые командировки повышают риск эмоционального выгорания, истощения, падения интереса к своей работе, что в результате приводит к высокой текучести персонала, формальному выполнению своих обязанностей. В экономически сложных условиях возрастает необходимость в поиске и использовании тех ресурсов совладания с профессиональным стрессом, которые есть в наличии у организации и у её сотрудников. Поэтому важным является поиск и актуализация внутренних ресурсов сотрудника, позволяющих поддерживать высокую удовлетворенность трудом.

Таким образом, удовлетворенность трудом включает в себя личные особенности сотрудника, его способности трудиться в профессиональной сфере. Важно отметить, что на удовлетворенность трудом влияют такие критерии, как профессиональные способности сотрудника, так и трудовая деятельность, которые помогают развиваться, становиться квалифицированным специалистом.

1.1.3. Практическая значимость работы

Одной из центральных проблем в комплексном улучшении удовлетворенности трудом является отсутствие оценки удовлетворенности трудом сотрудников в ПАО «Ростелеком».

В каждой организации руководители знают, чтобы их сотрудники хорошо трудились, эффективно выполняли свои трудовые функции, необходимо использовать систему мотиваций, которая влияет на удовлетворенность трудом.

Для руководителя организации важным моментом является максимальное использование человеческих ресурсов, для повышения экономической прибыли организации. И для обеспечения оптимального использования человеческих ресурсов, применяется мотивация (Егоршин А.П., 2013). Но на самом деле руководство пытается максимально получить отдачу от сотрудника, затрачивая на это минимальные усилия на его личную удовлетворенность.

Уместно указать трудности, с которыми сталкиваются руководители организаций при улучшении удовлетворенности трудом:

- многие руководители организаций не полностью осознают влияния, тем, насколько удовлетворен ли их сотрудник трудом или нет, что в свою очередь повышает производительность труда;

- не проводится оценка удовлетворенности трудом сотрудников;

- нет стандартов оценки удовлетворенности трудом, которые бы позволяли выявить, те факторы неудовлетворенности, которые присутствуют у сотрудников.

Практическая значимость заключается в возможности использования результатов исследования работодателями, сотрудниками отдела кадров для изучения удовлетворенности сотрудников трудом.

Информация о том, какие смыслы помогают сотрудникам отдела продаж быть удовлетворенными своей работой, может использоваться для разработки специальных мероприятий, в том числе тренингов, направленных на актуализацию данных смыслов.

Так процесс будет следующий, от частного к общему, и на примере отдела продаж рассмотрим основные факторы удовлетворенности трудом и смысложизненные ориентации, отвечающие задачам организации, потребностям клиента, и непосредственно чувства удовлетворения трудом у сотрудника. Данные, полученные в результате исследования, могут быть использованы психологами и специалистами по работе с персоналом, как сохранить персонал, снизить текучесть кадров, при коррекции мотивационной сферы сотрудников, способствующей повышению удовлетворенности трудом.

Но в свою очередь, важно отметить, что специалисты отдела кадров также испытывают определенные сложности в повышении уровня удовлетворенности трудом сотрудников:

- отсутствие определенных знаний, необходимых для разработки программы оценки удовлетворенности трудом;
- ограниченный бюджет на устранение тех факторов, которые низкие у сотрудников;
- нежелание что-то менять в своей организации.

Данный подход к проблеме, показывает необходимости разработки анкеты оценки удовлетворенности трудом сотрудников у специалистов отдела кадров. Поэтому выход в сложившейся ситуации может быть в том, что руководитель организации, потребовал от специалиста отдела кадров разработать анкету оценка удовлетворенности трудом и проводил оценку, регулярно.

1.2. Смысложизненные ориентации

Смысложизненные ориентации личности включают в себя общую направленность, профессиональную направленность, профессиональную мотивацию, а также Я-концепцию, которые отражают отдельные части жизненного мира индивида, влияющие на профессиональную успешность и перспективность сотрудников организации. Таким образом, зная смысложизненные ориентации человека, можно определить его профессиональную перспективность.

1.2.1. Подходы к изучению понятия «смысл» в психологии

Понятие «смысложизненные ориентации» используется во многих философских и психологических работах. В рамках общепсихологического подхода смысложизненные ориентации рассматриваются как субъективные составляющие феномена смысла жизни.

К.Г. Юнг обращался к проблеме смысла жизни, хотя это понятие не выступало у него предметом систематического анализа. Он выдвигает

положение о том, что «люди стоят перед задачей обнаружить смысл, благодаря которому они вообще могут жить». Потому что, смысл жизни имеет взаимосвязь с жизненными целями человека, которые оказывают влияние в целом на удовлетворенность жизнью (Шкатран О.И., 2016).

В.Э. Чудновский понимает под смыслом жизни психологический феномен, заключающийся в отражении в сознании субъекта особенностей иерархии «целевых установок его жизни и деятельности, ставших для него жизненно значимой ценностью чрезвычайно высокого порядка». Смысл жизни, по его мнению, являясь особым психическим образованием, имеет свою специфику возникновения. Он приобретает относительную устойчивость и независимость от внешних и внутренних условий, оказывает существенное влияние на жизнь человека. Автор считает, что смысл заключается получить удовлетворение от жизни в любых сферах деятельности (Мамай Л.А., 2015).

Так, например, А. Адлер связывает «поведенческие смыслы со смыслом всей жизни личности, с ее жизненным стилем, жизненным планом, с вопросом «Зачем?», поставленным по отношению к анализируемым поступкам, в противоположность фрейдовскому вопросу «Почему?» (Адлер, 1977).

В отечественной психологии истоки современных представлений о смысле как одной из основных категорий психологии лежат в положениях Л.С. Выготского и А.Н. Леонтьева. Л.С. Выготский понимал под смысловыми образованиями личности «динамические смысловые системы», которые отражают действительность, ее знак и эмоционально-личное, пристрастное отношение к ней (Выготский, 1982). А. Леонтьев, в свою очередь рассматривал процесс формирования личности как субъекта жизни в «вертикальном движении сознания», в результате которого происходит расстановка смыслов, и на вершине оказывается главный жизненный мотив - цель как смысл всей жизни. Жизненный мотив - цель не открывается сознанию субъекта в готовом виде. Автор считает, что для осознания смысла человеку нужно совершить интеллектуальную работу по классификации своих жизненных мотивов и смыслов.

Таким образом, Адлер и Юнг смысл представляют как бы двояким образом: с одной стороны, это базисное интегральное образование, детерминирующее содержание и направленность всей жизнедеятельности индивида, а с другой – производный от мотивов и ряда других факторов, как частный структурный элемент деятельности и сознания индивида. Осознанная смысл жизни и реализуя его, личность сохраняет свое психическое здоровье, развивается, преодолевает препятствия и трудности на жизненном пути, совершает жизненный выбор и осознанно принимает на себя ответственность за данный выбор.

1.2.2. Понятие смысложизненных ориентаций

Проблема изучения смысложизненных ориентаций личности входит в предмет психологии и рассматривается с точки зрения необходимости смысла, его способности придавать ощущение значимости и цельности жизни человека. Изучением данной проблемы занимались такие известные ученые и исследователи как Р. Мэй, С.Л. Рубинштейн, К.А. Маслоу, И. Ялом и другие. За последние годы были рассмотрены содержательные характеристики феномена смысла жизни, возрастной, акмеологический, профессиональный, социореабилитационный аспекты проблемы. Всесторонний теоретический анализ смысловой реальности в целом, осуществленный Д.А. Леонтьевым также касается различных аспектов проблемы смысла, форм его существования в отношениях человека с миром и в структуре личности, в сознании и деятельности. Для этого необходимо проблему смысла жизни, изучить в отдельных ситуациях, как бытие человека, его целостное понимание, которое содержит принцип взаимодействия (Камерон К., Куинн Р., 2011).

Смысложизненные ориентации - это сложные социально-психологические образования, порождаемые реальными значимыми жизненными взаимоотношениями субъекта и комплексами объектов жизнедеятельности и отражающие индивидуально значимую интерпретацию существа этих отношений. Смысложизненные ориентации являются структурообразующими подсистемами смысла жизни личности и

репрезентируют его структуру как качественно, так и количественно (Иванов М.А., Шустерман Д.М., 2003).

Как указывает Е.М. Догадова (2016), концептуальные подходы по проблеме изучения смысложизненных ориентаций, изложены в следующих концепциях смысла жизни различных школ и направлений философии: Сократ, Платон, Аристотель, Дж. Локк, Ф. Вольтер, Ж.-Ж. Руссо, И. Кант, И. Фихте, Ф. Шеллинг, Г. Гегель, Л. Фейербах, Н.О. Лосский, Б.П. Вышеславцев, В.А. Розанов, С. Франк.

Карелин А.А. (2016) в своей статье рассматривает связь групповой сплоченности со структурой временной перспективы смысловой сферы личности. Так, смысловая сфера личности представляет собой образ организованной совокупности смысловых образований (структур) и связей между ними, которая обеспечивает смысловую регуляцию целостной жизнедеятельности субъекта, важно отметить, что во всех ее аспектах.

Бурага Н. (2015) в своей работе рассмотрела смысложизненные ориентации увлеченных работой педагогов. Выделив, что осмысленности жизни в психологии представляют собой достаточно важную проблему, решение которой на индивидуальном уровне обеспечивает продуктивную жизнь, наполненную смыслом. Само понятие «смысл жизни» восходит к экзистенциальным воззрениям и определяется как некая идея, обозначающая цель жизни, которая носит высокую ценностную значимость. Смысложизненные ориентации — представляют набор целей и ценностей, которые присуще отдельной личности, а также служат основой полагания для существования.

Васильева Т.В. (2013) в своей статье отметила, что смысложизненные ориентации формируются в социокультурной среде при усвоении социального опыта.

Таким образом, смысложизненные ориентации релевантны по отношению ко всему жизненному пути личности, придают динамическое равновесие системе жизненных отношений, задают вектор и границы ее

самореализации через структурную организацию главных жизненных целей-ценностей.

1.3. Анализ исследований удовлетворенности трудом

Удовлетворенность трудом отображает субъективную оценку возможностей осуществления этих требований (Румянцева З.П., 2014).

1.3.1. Подходы к определению удовлетворенности трудом

В научной литературе существуют множество определений понятия удовлетворенности трудом, и каждое из них отражает важную особенность удовлетворенности.

По мнению Кибанова А.Я. (2013) удовлетворенность трудом представляет собой требования, которые возникают у сотрудника к условиям организации, характера труда. А также удовлетворенность трудом отображает и субъективную оценку возможностей осуществления этих требований.

Так же, термин удовлетворенность трудом характеризует оценочное отношение человека или отдельного трудового коллектива к своей трудовой деятельности, различным ее аспектам, и может выступать важным индикатором адаптации сотрудников на данном предприятии (Кибанов А.Я., 2013).

Понятие удовлетворенность персонала трактуется, как личное отношение работника к организации, включая оплату труда, санитарно-гигиенические условия, режим работы, отношения с коллегами и руководством. Также удовлетворенность включает в себя факторы, такие как: содержание трудовой функции; условия работы труда; оплата труда сотрудников, премии, надбавки; степень престижности работы; повышение квалификации сотрудников, обучение; морально - психологический климат в организации (Базаров Т.Ю., 2012).

Анализ определений позволяет дать следующие комментарии к ним:

Кибанов А.Я. обращает внимание на тот факт, что относит удовлетворенность трудом к условиям труда, трудовому процессу. **Факторы**

удовлетворенности трудом дают четкое представление, что испытывает сотрудник и к какой области проблем это отнести.

Удовлетворенность трудом, её структура и методы диагностики исследуются в работах Ф. Херцберга (1968, 2007), В.А. Ядова (1974), Ф.Н. Ильясова (1988), Т.Ю. Ивановой (2012) и др.

А.В. Романов трактует термин удовлетворенность трудом, понимая под этим что – это то состояние, которое испытывает внутри себя работник организации, зависящее от его трудовой деятельности и в целом то, как удовлетворен обстановкой, вокруг себя (Разу М.Л., 2015).

Таким образом, при изучении особенностей удовлетворенности трудом необходимо отметить, что удовлетворенность трудом взаимосвязана с деятельностью, как отдельного сотрудника, так и с развитием организационных процессов в полном объеме. Рассмотрев все понятия удовлетворенности, можно сделать вывод, что удовлетворенность это отношение человека к организации, условиям, которые обеспечиваются работодателем. К условиям можно отнести следующие факторы: оплата труда; возможности карьерного роста; возможность самореализации; условия труда; отношения с руководством; отношения в коллективе и другие.

Проведено множество исследований, которые направлены на изучение факторов, оказывающих влияние на повышение уровня удовлетворенности трудовой деятельности Ф. Херцбергом (1968, 2007), В.А. Ядовым (1974), Ф.Н. Ильясовым (1988), Т.Ю. Ивановой (2012) и др.

Следует отметить следующие факторы удовлетворенности трудом у сотрудника (Вечерин А.В., 2011):

1. Развитие, которое включает в себя обучение, повышение квалификации, а самое главное это личное желание сотрудника добиваться успехов в трудовой деятельности.

2. Работать на «желанной работе». Необходимо отметить, что если человек выбирает работу, которая ему интересна, то у него выше уровень удовлетворенности трудом.

3. Желание трудиться/добиваться результатов в определенной сфере. Важно, чтобы сотрудник ставил перед собой цели, умел их достигать, чтобы быть успешным, а также получать удовлетворенность от работы.

4. Личностные, включающие в себя умение работать в коллективе. Эти факторы помогают сотруднику эффективно выстраивать свою трудовую деятельность, добиваться успехов в работе.

Таким образом, можно сделать вывод, что большое значение на удовлетворенность трудом оказывают не только экономические факторы, такие как премии, основной оклад, бонусы, но и социально-психологические, как психологический климат в коллективе. Чергинцова С.В. (2015) указывает, что необходимо учитывать следующие факторы удовлетворенности трудом для создания положительного климата в коллективе:

- своевременно доводить общую информацию до всех сотрудников организации;
- создание и поддержание благоприятного климата в коллективе;
- разрешение конфликтов внутри коллектива;
- благоприятные взаимоотношения между руководителем и подчиненным (Чергинцова С.В., 2015).

Кондратьев М.Ю. и Ильин В.А. (2011) считают, что если в организации присутствует благоприятный климат в коллективе, то это способствует высокой производительности труда, что повышает экономическую сторону организации. Важным условием при этом является профессиональная срабатываемость. Профессиональная срабатываемость представляет собой уникальный эффект взаимодействия личностей, который позволяет добиваться высокой результативности совместной работы и удовлетворенности трудом и коллегами. Главные признаки высокого взаимодействия в коллективе:

- высокая производительность труда работников;
- точность и согласованность действий;
- благоприятный психологический климат в коллективе;
- ответственность за выполненную работу;

- умение работать в команде;
- способность быстро обучаться и применять новые знания на практике (Кондратьев М.Ю., 2012).

В свою очередь, срабатываемость образуется следствием групповой совместимости работников, которая включает в себя, как показатель социально-психологической сплоченности коллектива, который отражает слаженность действий сотрудников в условиях коллективной работы и отсутствие конфликтов в общении (А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского, 2012). В психологической практике выделяется несколько уровней групповой совместимости. Как раз на среднем уровне, слаженность является следствием ясного представления участников группы о выполняемых социальных ролях и функциях каждого работника. А высший уровень слаженности, отображает предметно-целевое и ценностно-ориентационное единство, групповую идентификацию, адекватность разделения ответственности между сотрудниками, за положительные и отрицательные результаты в работе (Чегринцова С.В., 2015).

В свою очередь, потребность в труде отображает внутреннюю необходимость к осуществлению активности, в том числе деятельности. К примеру, В.Г. Подмарков выделяет 3 группы таких потребностей:

- потребность в престиже, которая проявляется в стремлении работающего человека реализовать определенную социальную роль в процессе осуществления общественно-полезной деятельности;
- потребность в совокупности материальных средств, необходимых работнику для достижения определенного уровня его благополучия, а также удовлетворения жизненных потребностей;
- стремление реализовать в трудовой деятельности свой физический и духовный потенциал, соединить активность личности с определенной профессией (Ильясов Ф.Н., 2011).

Работник выполняет трудовую деятельность за установленное вознаграждение, которое позволяет удовлетворить другие потребности

личности. Оценка рабочим условий, в которых реализуется деятельность, сконцентрированная на опережающее удовлетворение индивидуальных потребностей, выражается как удовлетворенность производственной ситуацией (Одегов Ю.Г., 2014). Таким образом, потребность в труде становится существенным условием формирования отношения к труду как к средству удовлетворения личных потребностей.

Так, в свою очередь, В.М. Шепель (2016) в структуре социально-психологического климата выделяет следующие элементы:

- социальный климат, который характеризует, что работники знают цели и задачи организации, а также работодателем соблюдаются конституционные права работников;

- моральный климат, который отображает, как происходит соблюдение работниками принятых моральных норм и ценностей;

- психологический климат, характеризующийся неофициальной атмосферой, которая возникает при взаимодействии сотрудников (Каштанова Е.В, 2013).

Так, зарубежные исследователи (А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Макклелланд, Ф. Тейлор, В. Врум и др.) выделили элементы, которые оказывают влияние на психическое состояние сотрудника организации, ощущаемые работником, которые обуславливают уровень удовлетворенности трудом и мотивационные факторы трудовой деятельности:

- уровень чувства признания работника в трудовой деятельности (сотрудник организации испытывает чувство своей значимости, то какой вклад он вносит в результаты организации);

- чувство личной ответственности работника, как перед работодателем, так и организации в целом (сотрудник должен быть ознакомлен, за что он в организации несет ответственность);

- понимание и осознание, того какие результаты должны быть достигнуты сотрудником (у работника должно быть представление, каких результатов он

может достичь в процессе работы, чтобы иметь возможность дать самому себе оценку по эффективности своей деятельности) (Вечерин А.В., 2011).

Т. Соломанидина и В. Соломанидин используют следующие элементы, при оценке удовлетворенности трудом, того кто разрабатывает данные элементы:

- выполняемые работником поставленные перед ним задачи, должны приводить к конкретной поставленной цели;

- у работников складывается важность и значимость при выполнении работы;

- при выполнении трудовых обязательств работником, должно быть наличие и право принимать самостоятельно решения в ходе рабочего процесса;

- при выполнении поставленных задач перед работником, достигая поставленной цели, необходимо наличие обратной связи между руководителем и подчиненным, чтобы сотрудник понимал какой вклад, он вносит в процесс производства;

- по результатам труда, работник организации получает вознаграждение, в виде оплаты труда (Веснин В.Р., 2013).

Соблюдая выше перечисленные требования, у работника возникают приятные чувства, что в свою очередь, повышает его уровень трудовой активности и вовлеченность в работу. Американские ученые называют это внутренней мотивацией (Арефьев С.Л., 1978).

Проанализировав определения понятий удовлетворенности трудом, необходимо сказать, что термин **удовлетворенность трудом** – это тот уровень удовлетворенности, когда у сотрудника организации, складывается определенное восприятие по отношению, какие существуют в компании способы материального и нематериального стимулирования, с учетом собственных факторов мотивации и своих запросов. **Удовлетворенность трудом** содержит в себе само отношение к труду, стремление самого сотрудника показывать свои способности. А отношение к труду сформировывается из мотивационных факторов и поведения сотрудника.

1.3.2. Теории удовлетворенности трудом

Ф. Тейлор уделил внимание изучению удовлетворенности трудом, сформировал концепцию, в которой было обозначено, что существует взаимосвязь при управлении производством организации и трудом. Разработал научную организацию труда, при помощи которой можно производить анализ и изучение различных факторов организации труда, которые помогают выявить влияние, которые оказывают существенное и значительное влияние на повышение производительности и эффективности труда (Ядов В.А., 2011). Также, особенным моментом Тейлор выделял, что если человек, при поиске места работы произвел тщательный отбор организаций, при этом имея определенные задатки, которые необходимы для выполнения трудовой функции, а также определенные навыки приобретенные входе трудового процесса, соответственно и руководитель компании может быть спокоен, так как данный сотрудник принесет высокие результаты для организации (Кибанов А.Я., 2013).

Ф. Герцберг, Д. МакКлелланд, А. Маслоу, разработали «теорию трудовой мотивации». Основа данной теории это выделить потребности человека, которые возникают при различных обстоятельствах. А. Маслоу создал иерархическую теорию потребностей, которая включает в себя пять уровней потребностей индивидов: физиологические; потребность в защищенности; общественные потребности; потребность в почтении сотрудника, того что он важен и необходим для организации; потребность в возможности самореализации (Минеева О.К., 2015).

А. Маслоу выделил следующие аспекты, которые необходимы для удовлетворенности трудом сотрудника, важна, как материальная мотивация, так и нематериальная мотивация. Поэтому руководителям организаций важно и необходимо, изучать вопросы удовлетворенности трудом со всех сторон, как их персонал удовлетворен трудом (Мильман В.Э., 2011).

Кондратьев М.Ю. и Ильин В.А. считают, что если в организации присутствует благоприятный климат в коллективе, то это способствует высокой

производительности труда, что повышает экономическую сторону организации. Важным условием при этом является профессиональная срабатываемость.

Отношение работников к организации выражается, тем насколько они удовлетворены трудом, факторы которые обеспечивает работодатель в организации (Дейнека А.В., 2014).

Герцберг выделил факторы, которые оказывают влияние на удовлетворенность трудом:

- уровень квалификации сотрудника;
- личная заинтересованность сотрудников в работе;
- понимание того, что за результаты деятельности в трудовом процессе, сотрудник несет ответственность перед работодателем;
- карьерный рост сотрудников организации.

Выше перечисленные факторы, Герцберг назвал «мотиваторами».

Также он выделил факторы, которые оказывают влияние, что в свою очередь вызывает у сотрудников неудовлетворенность трудом в организации:

- как организовано управление в организации;
- условия режима труда;
- отношения с коллегами;
- оплата труда,
- отсутствие продвижения по карьерной лестнице;
- отношение с руководством организации.

Стоит отметить, выше перечисленные методы удовлетворенности трудом, что многие авторы методик не объясняют анализ их воздействия. В нашей работе мы намерены определить механизм воздействия факторов на такой аспект в работе, как удовлетворенность трудом и смысложизненных ориентаций, что и будет, являться **предметом** нашего исследования: **смысложизненные ориентации и удовлетворенность трудом у сотрудников отдела продаж.**

В психологии труда удовлетворенность трудом рассматривается как совокупность психологических установок по отношению к трудовой

деятельности, которая реализуется с помощью персонала организации, поскольку удовлетворенность трудом в первую очередь зависит от соответствия результата труда внутренним потребностям субъекта труда (Занковский А.Н., 2000; Пряжникова Е.Ю., 2001).

Охотенко Р.В. (2010) описывает, что отношение личности к труду, смысложизненные ориентации оказывают влияние на удовлетворенность трудом. Поскольку удовлетворенность трудом у сотрудника организации, в свою очередь является важнейшим компонентом его главных ценностных ориентаций смыслообразующих мотивов, которые определяют ядро личности. К важнейшим ценностным ориентациям, определяющим удовлетворенность трудом, относятся возможность творческого самовыражения личности в процессе работы, получение новых полезных знаний.

Подводя итог, нужно отметить, что сама собой удовлетворенность трудом является эмоциональным отношением сотрудника к организации. Сюда относятся и сами ожидания сотрудника от работы, организация труда, где и осуществляется непосредственно реализация самой трудовой функции сотрудником.

1.4. Удовлетворенность трудом и специфика работы сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком»

Большая часть сотрудников организации занята в отделе продаж: агенты прямых продаж, агенты телефонных продаж, агенты согласования. Именно в этом отделе находится основная часть новых сотрудников. Это связано с тем, что постоянно расширяется география предоставления услуг компании по Тюменской области и компании требуются новые сотрудники для продвижения услуг на рынок телекоммуникаций. Отдел продаж - основной отдел, который взаимодействует с клиентами организации ПАО «Ростелеком». Сотрудник отдела продаж выполняет следующие функции: работа с входящими заявками на подключение услуг от юридических лиц (B2B); развитие клиента, постоянный контакт с клиентом; постоянные продажи; контроль продажи на

всех этапах (доведение сделки до стадии подключения услуги); подготовка коммерческих предложений.

В организации ПАО «Ростелеком» в отделе продаж происходит постоянная текучесть персонала. Соответственно коллектив постоянно меняется, что приводит к ряду причин. Поэтому взаимоотношения в коллективе не могут постоянно быть благоприятными, так как в отдел приходят новые сотрудники и их необходимо сплотить, чтобы работа была командной и приносила прибыль организации, а также повышала уровень компетенции каждого сотрудника.

Таблица 1

Анализ движения персонала филиала ПАО «Ростелеком» в Тюменской и Курганской областях в 2018 г.

Наименование должности	Среднесписочная численность работников, всего	Принято работников в 2018 г.		Выбыло работников в отчетном году				
		впервые принятых	в т.ч. молодых специалистов	всего	в т.ч. молодых специалистов	по собственному желанию	по иным причинам	коэффициент текучести, %
Руководители	1							
Административно-управленческий персонал	13	6						
Специалисты	118		1	20		15	5	14,41
Менеджер по продажам	67	23	11	11		11		16,41
Прочие специалисты	14	7		1		1		7,14
Обслуживающий персонал	82	24		17		17		19,51
Прочий обслуживающий персонал	82	23		16		16		42,95
Всего:	377	83	12	65	0	59	2	17,24

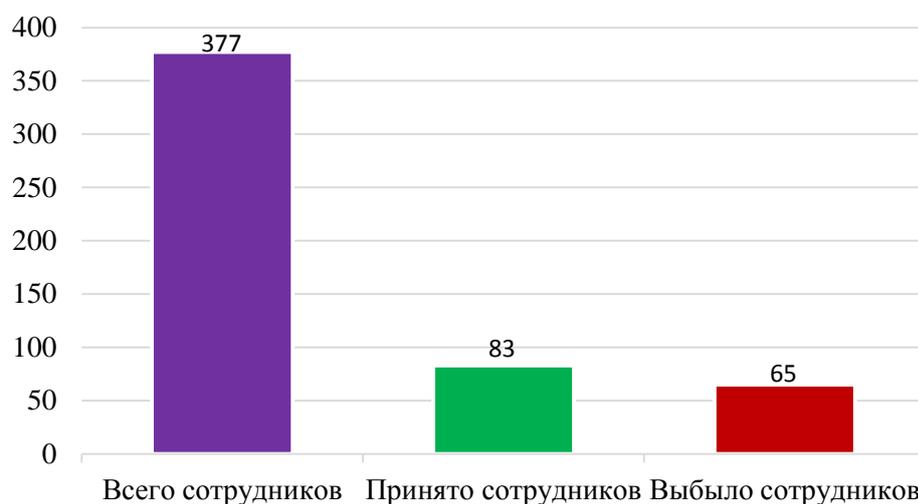


Рисунок 1 - Динамика движения персонала филиала ПАО «Ростелеком» в Тюменской и Курганской областях в 2018 г.

По данным таблицы 1 и рисунка 1 среднесписочная численность персонала характеризуется тенденцией снижения, в 2018 г. она составила 377 человек, а в отчетном периоде на 65 человек меньше. Данные факты подтверждаются текучестью на 17,24% и другими причинами высвобождения персонала.

Проанализировав динамику движения персонала видно, что в отделе продаж в 2018 году новых сотрудников в отделе стало 23. Это говорит о том, что в отделе присутствует движение персонала, что в свою очередь понижает, как производительность труда, так и взаимоотношения в коллективе. Потому что в первую очередь отдел продаж направлен на командную работу, а смена коллектива оказывает влияние на эффективность работы.

Анализ движения персонала и системы управления персоналом показал, что присутствуют недостатки, которые влияют на удовлетворенность персонала: повышенная текучесть персонала может свидетельствовать о неудовлетворенности персоналом своей работой. Так как причины увольнения достаточно подвижны, складываются не только под влиянием объективных факторов среды, но также под воздействием эмоций сотрудника, степенью его удовлетворенностью работой и организацией.

Для выявления причин неудовлетворенности необходимо провести исследование удовлетворенности и взаимосвязи смысложизненных ориентаций сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком».

1.5. Смысложизненные ориентации сотрудников и удовлетворенность трудом

Сопряжение смысложизненных ориентаций и удовлетворенности трудом не является явным и не всегда гармонично сочетается между собой. Эта конфликтность разных составляющих самореализации особенно отчетливо проявляется при объективации движущих сил этого процесса и критериев ее успешности (Григорьева Н.В., 2017). Критерием успешности смысложизненных ориентаций и востребованности в избранной профессии может служить карьерный рост, в той или иной степени позволяющий утверждать наличие как компетентности человека, так и его удовлетворенности результатом своей профессиональной деятельности. Говоря о личностной самореализации, можно предположить, что одним из ее объективных параметров может служить совпадение (или гармоничное сочетание) желаемых и достигнутых целей и ценностей, а также эмоциональная стабильность, связанная с достижением (или приближением) к жизненно важным смыслам и положительные социальные переживания по отношению к нормам, эталонам и ценностям ближайшего окружения (Хорошев Г.И., 2012).

Процесс удовлетворенности сотрудников, происходит благодаря следующим элементам:

- чувство вовлеченности сотрудника организации в процесс трудовой деятельности;
- полное погружение мыслительного сосредоточения сотрудника в трудовой процесс организации;
- чувство и осознание поставленных конкретных целей в трудовом процессе;

- при выполнении трудовой функции, допустимость ошибок или сбоев, не влечет за собой потери рабочего места (Куликова М.А., 2011).

Выявление и формирование смысложизненных ориентаций у сотрудников отдела продаж является актуальной задачей исключительной социальной значимости. Так как, сотрудники непосредственно оказывают услуги клиентам, они должны быть максимально заинтересованы и увлечены своей работой, чтобы привлекать новых клиентов и эффективно взаимодействовать с постоянными клиентами организации. Одним из главных компонентов при изучении трудовой деятельности человека, который подлежит изучению является удовлетворенность профессиональной деятельностью (Дикая Л.Г., 2007). «Удовлетворенность профессиональной деятельностью представляет собой интегральную психологическую характеристику отношения личности к различным аспектам трудовой активности и обусловлена совокупностью таких личностных образований, как смысложизненные ориентации, вера в позитивную природу человека и его способность к творческому саморазвитию, направленность на общение, работу, убежденность в общественной значимости своей профессиональной деятельности» (Климова Е.А., 2015).

Таким образом, удовлетворенность трудом возникает в первую очередь от трудовой активности сотрудника, его вовлеченности трудом, смысложизненных ориентаций, что стимулируют развитие личности в организации.

В ПАО «Ростелеком» происходит постоянная смена персонала в отделе продаж. Возможно, это связано с тем, что изначально не происходит изучение смысложизненных ориентаций кандидатов, для чего он пришел на данную должность, чего он хочет добиться в данной организации, его жизненные цели. Соответственно, чтобы понять, есть ли взаимосвязь смысложизненных ориентаций с причиной увольнения, необходимо исследовать следующие гипотезы.

На основании проведенного теоретического анализа можно сформулировать следующие **гипотезы**, проверяемые в эмпирическом исследовании:

1. Существует связь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж.
2. Существуют различия в смысложизненных ориентациях у сотрудников отдела продаж с разным уровнем удовлетворенности трудом.

ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ

Удовлетворенность трудом играет важную роль в жизни человека, особенно для сотрудников отдела продаж. Выявление и формирование смысложизненных ориентаций у сотрудников отдела продаж является актуальной задачей исключительной социальной значимости. Так как, сотрудники непосредственно оказывают услуги клиентам, являются основным источником прибыли для организации, поэтому они должны быть максимально заинтересованы и увлечены своей работой, чтобы привлекать максимально больше новых клиентов и эффективно взаимодействовать с постоянными клиентами организации. Одной из главных переменных при изучении человека в сфере профессиональной деятельности является удовлетворенность профессиональной деятельностью.

Вопросы организационной социализации, организационной культуры и карьерного роста рассматриваются только в рамках социальной психологии без соотнесения с проблемами личности и личностного роста, что, во многом лишает данные исследования конкретного предмета. Поэтому представляется крайне важным и актуальным совмещение разных аспектов проблемы самореализации, в частности, анализ личностной и профессиональной самореализации и выявление их общих характеристик и отличий друг от друга. (Васильева Т.В., 2013).

Теоретическое значение исследования заключается в расширении и углублении знаний о взаимосвязи двух линий в развитии человека – смысложизненных ориентаций и удовлетворенности трудом, которые проявляются в стремлении к личностному и профессиональному росту и развитию.

По мнению Кибанова А.Я. (2013) удовлетворенность трудом представляет собой требования, которые возникают у сотрудника к условиям организации, характера труда. А также удовлетворенность трудом отображает и субъективную оценку возможностей осуществления этих требований.

Под **удовлетворенностью трудом** понимается личное отношение работника к организации, включая оплату труда, санитарно-гигиенические условия, режим работы, отношения с коллегами и руководством (Базаров Т.Ю., 2012).

Смысложизненные ориентации представляют собой сложные социально-психологические образования, порождаемые реальными значимыми жизненными взаимоотношениями субъекта и комплексами объектов жизнедеятельности и отражающие индивидуальнозначимую интерпретацию существа этих отношений.

Понятие смысла может пониматься как интегральная структура характеризующаяся наличием осознания личности собственного отношения к действительности, наличием целей и задач, а также общей удовлетворенности жизнью.

В ряде исследований показано, что смысложизненные ориентации и удовлетворенность трудом могут быть обусловлены профессиональной принадлежностью. Следовательно, смысложизненные ориентации релевантны по отношению ко всему жизненному пути личности, придают динамическое равновесие системе жизненных отношений, задают вектор и границы ее самореализации через структурную организацию главных жизненных целей-ценностей.

Наличие знаний о смысложизненных ориентациях сотрудников отдела продаж с разным уровнем удовлетворенности трудом поможет сотрудникам отдела кадров, организационным психологам показать наиболее точную стратегию поведения в организации с учетом психологических качеств, такие как целеустремленность, умение ставить цели и находить смыслы, способность контролировать собственную жизнь и управлять ею, принимать на себя ответственность как за свои достижения, так и за неудачи. Все эти качества необходимы для сотрудников отдела продаж, чтобы привлекать как можно больше клиентов в компанию и повышать экономическую прибыль организации.

ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

2.1. Организация и проведение исследования

Эмпирические цели исследования:

1. Проверить наличие связи между смысложизненными ориентациями и удовлетворенностью трудом у сотрудников организации;
2. Изучить особенности смысложизненных ориентаций у сотрудников с разным уровнем удовлетворенности трудом;

Для достижения намеченной цели нужно решить следующие задачи:

1. Выбрать инструменты, подходящие для исследования;
2. Определить выборку испытуемых для данного исследования;
3. Проинтерпретировать результаты и сделать выводы.

Даты проведения исследования: с 10 сентября 2018 г. по 28 сентября 2018 года.

Зависимая переменная: смысложизненные ориентации.

Независимая переменная: степень удовлетворенности.

Контролируемая переменная: возраст.

Эмпирические гипотезы:

1. Существует связь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж.
2. Существуют различия в смысложизненных ориентациях у сотрудников отдела продаж с разным уровнем удовлетворенности трудом.

2.2. Характеристика выборки

В исследовании приняли участие 67 сотрудников отдела продаж филиала ПАО «Ростелеком» в Тюменской и Курганской областях. Возраст от 25 до 48 лет, уровень образования: профессиональное, высшее. В опросе приняли участие 38 женщин, 29 мужчин.

Выборка была структурирована следующим образом:

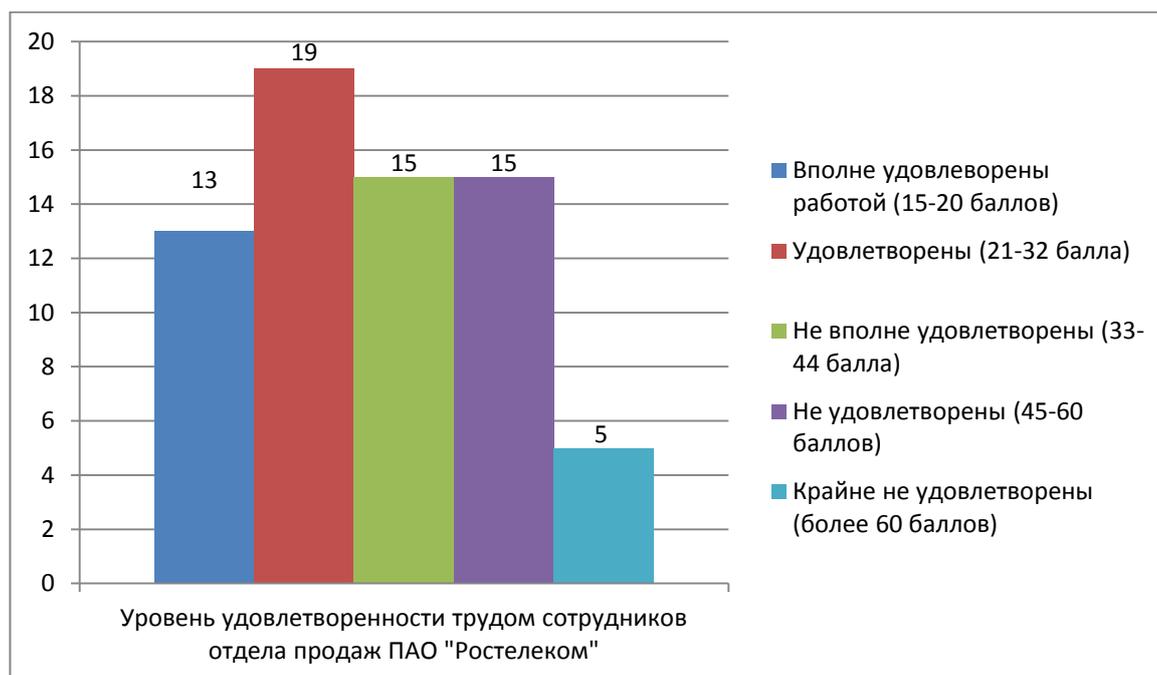


Рисунок 2 - Структура выборки в зависимости от уровня удовлетворенности трудом (В.А. Розанова)

Проанализировав данные видно, что 13 человек вполне удовлетворены трудом; 19 человек удовлетворены трудом; 15 человек не вполне удовлетворены трудом; 15 человек не удовлетворены трудом и 5 человек крайне не удовлетворены трудом.

Таблица 2

Структура выборки в зависимости от смысложизненных ориентаций (СЖО)

	Субшкала 1 (цели в жизни)	Субшкала 2 (процесс жизни)	Субшкала 3 (результат жизни)	Субшкала 4 (локус контроля — Я)	Субшкала 5 (локус контроля - жизнь)	Итого
Мужчины	17	1	5	4	2	29
Женщины	12	5	7	6	8	38

В зависимости от смысложизненных ориентаций для сотрудников (мужчин и женщин) важным критерием является «Цели в жизни», что говорит о

том, что сотрудники заинтересованы, чтобы достичь поставленных целей, умеют организовать свою жизнь, понимают чего желают достичь.

Таблица 3

Структура выборки в зависимости от интегральной удовлетворенности трудом, измеренной по методике А.В. Батаршева

	Низкий уровень УТ	Средний уровень УТ	Высокий уровень УТ	Итого
Мужчины	13	9	7	29
Женщины	15	11	12	38

В зависимости от интегральной удовлетворенности трудом у сотрудников отдела продаж преобладает низкий уровень удовлетворенности трудом. Более детально рассмотрено в разделе результаты и обсуждения.

Таблица 4

Структура выборки в зависимости от возраста сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком»

	от 25 до 30 лет	от 31 до 40 лет	от 41 до 48 лет	Итого
Мужчины	12	7	10	29
Женщины	15	14	9	38

В отделе продаж ПАО «Ростелеком» в основном преобладает молодой персонал, потому что данная сфера деятельности требует постоянного общения с клиентами, а также запоминание большого объема информации, который необходимо использовать в работе.

2.3. Инструментарий исследования

Для проверки гипотез исследования были выбраны следующие методики.

В исследовании использовались следующие методики:

1. Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (А.В. Батаршев).

Интегративным показателем, отражающим благополучие/неблагополучие личности в трудовом коллективе, является удовлетворенность трудом, которая содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями, организацией труда и др. (Охотенко Р.В., 2010).

Данная методика позволяет оценить не только общую удовлетворенность своим трудом, но и оценить ее составляющие.

С помощью данной методики, можно определить уровень удовлетворенности трудом сотрудников.

2. Методика «Удовлетворенность работой» (В.А. Розанова).

Методика направлена на выявление удовлетворенности работой. Содержит 14 утверждений. По результатам исследования можно набрать от 14 до 70 баллов. Если человек набирает 40 и более баллов, то это свидетельствует о его неудовлетворенности работой. И, соответственно, чем меньше баллов набирает работник, тем выше у него удовлетворенность работой (Чегринцова С.В., 2015).

Данная анкета может быть использована и для оценки степени удовлетворенности работой группой работников. В таком случае анализируются средние значения показателей по группе, и оценка производится по следующей шкале:

15-20 баллов – вполне удовлетворены работой;

21-32 балла – удовлетворены;

33-44 балла – не вполне удовлетворены;

45-60 баллов – не удовлетворены;

свыше 60 баллов – крайне неудовлетворенны.

3. Методика смысложизненных ориентаций (Д.А. Леонтьев).

Тест «Смысложизненные ориентации» (методика СЖО) Д.А. Леонтьева позволяет оценить «источник» смысла жизни, который может быть найден человеком либо в будущем (цели), либо в настоящем (процесс) или прошлом

(результат), либо во всех трех составляющих жизни. Тест смысложизненных ориентаций является адаптированной версией теста «Цель в жизни» (Purpose-in-Life Test, PIL) Джеймса Крамбо и Леонарда Махолика. Методика была разработана на основе теории стремления к смыслу и логотерапии Виктора Франкла и преследовала цель эмпирической валидации ряда представлений из этой теории. На основе факторного анализа адаптированной Д.А. Леонтьевым версии этой методики отечественными исследователями (Леонтьев, Калашников, Калашникова) был создан тест СЖО, включающий, наряду с общим показателем осмысленности жизни, также пять субшкал, отражающих три конкретных смысложизненных ориентации (цели в жизни, насыщенность жизни и удовлетворенность самореализацией) и два аспекта локуса контроля (локус контроля-Я и локус контроля-жизнь). Тест смысложизненных ориентаций содержит 20 пар противоположных утверждений, отражающих представление о факторах осмысленности жизни личности. В тесте смысложизненных ориентаций жизнь считается осмысленной при наличии целей, удовлетворении, получаемом при их достижении и уверенности в собственной способности ставить перед собой цели, выбирать задачи из наличных, и добиваться результатов. Важным является ясное соотнесение целей – с будущим, эмоциональной насыщенности – с настоящим, удовлетворения – с достигнутым результатом, прошлым. Ситуация предоставляет каждому человеку возможность сделать в настоящем определенный выбор в виде поступка, действия или бездействия. Основой такого выбора является сформированное представление о смысле жизни или его отсутствии. Совокупность осуществленных, актуализированных выборов формирует «прошлое», которое неизменно, вариациям подвержены лишь его интерпретации. «Будущее» есть совокупность потенциальных, ожидаемых результатов усилий, предпринимаемых в настоящем, в этой связи будущее принципиально открыто, а различные варианты ожидаемого будущего имеют разную мотивирующую притягательность (Леонтьев Д.А., 2015).

Данная методика позволяет выявить смысложизненные ориентации у сотрудников.

Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева использовалась для исследования, потому что в ней имеются шкалы, в отличие от методики В.А. Розановой «Удовлетворенность трудом», чтобы выявить корреляцию. А также для получения дополнительной информации об особенностях удовлетворенности трудом, т.к. данный аспект не изучался в ПАО «Ростелеком», что стало необходимым взять дополнительно методику. Методика А.В. Батаршева «Удовлетворенность трудом» содержит больше количество шкал описывающих разные аспекты удовлетворенности трудом.

2.4. Этапы и процедура исследования

Эмпирическое исследование было организовано следующим образом:

Подготовительный этап, направленный на решение следующих организационных моментов:

- количество предоставляемых испытуемых,
- методики, используемые для проведения,
- соблюдение конфиденциальности, полученной информации, т.е. необходимости шифровки персональных данных испытуемых.

Сбор статистических данных осуществлялся следующим образом:

1. Испытуемым предоставлялся пакет методик, необходимых для заполнения. Респонденты заполняли бумажные бланки: тест «Смысложизненные ориентации» (методика СЖО) Д.А. Леонтьева; анкету «Удовлетворенность работой» (В.А. Розанова); тест «Интегральная удовлетворенность трудом» (А.В. Батаршев).

2. Обработка статистических данных производилась в 2 этапа.

3. Производился подсчет данных в соответствии с ключами и шифраторами с разбивкой по шкалам и уровням (аспектам) удовлетворенности трудом. Результатом стала таблица исходных данных.

4. Обработка данных при помощи статистических методов в программе математической статистики.

5. Обработка и обсуждение результатов.

2.5. Методы обработки данных

Было обнаружено, что распределение в исследуемой выборке от нормального отличается, поэтому для сравнительного анализа использовался непараметрический критерий Вилкоксона – Манна-Уитни, а для корреляционного – критерий ранговой корреляции Спирмена.

Для анализа полученных данных использовались методы статистической обработки: сравнение двух независимых выборок по критерию U-Манна-Уитни (для оценки различий в уровнях (аспектах) удовлетворенности трудом), а также корреляционный анализ с использованием коэффициента ранговой корреляции r-Спирмена (для оценки взаимосвязей уровней смысложизненных ориентаций с удовлетворенностью трудом между собой у всех сотрудников в целом по организации). Для интерпретации коэффициента корреляции используется схема, предложенная Коэном для социальных наук: сильная корреляция от 0,5; умеренная корреляция от 0,3; слабая корреляция от 0,1 (Cohen, 1988).

Помимо указанных методов применялся анализ средних значений по различным уровням удовлетворенности трудом относительно норм, которые были predeterminedены использованными методиками.

Электронная обработка данных была произведена в статистическом пакете IBMSPSS 23.

2.6. Результаты и обсуждение

Результаты корреляционного анализа

Для проверки **первой гипотезы** вычислялись корреляции между компонентами смысложизненных ориентаций (СЖО) и удовлетворенностью трудом. Использовался непараметрический коэффициент корреляции Спирмена.

Матрица интеркорреляций шкал смысложизненных ориентаций и уровня удовлетворенности работой по методике В.А. Розановой

			Удовл Розанов Баллы
РоСпирмена	Цели_в_жизни	Коэффициент корреляции	-0,300*
		Знач. (двухсторонняя)	0,014
	Процесс_жизни	Коэффициент корреляции	-0,223
		Знач. (двухсторонняя)	0,070
	Результат_жизни	Коэффициент корреляции	-0,079
		Знач. (двухсторонняя)	0,526
	Локус_контроля_Я	Коэффициент корреляции	-0,225
		Знач. (двухсторонняя)	0,067
	Локус_контроля_жизни	Коэффициент корреляции	-0,107
		Знач. (двухсторонняя)	0,388
	Осмысленность_жизни	Коэффициент корреляции	-0,208
		Знач. (двухсторонняя)	0,090

*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Выявлена статистически значимая ($p < 0,05$) корреляция между шкалами «Цели в жизни» и уровнем удовлетворенности работой по методике В.А. Розановой. Величина коэффициента корреляции по модулю составляет 0,3 и является умеренной (Cohen, 1988). В методике Розановой, чем меньше баллов, тем выше удовлетворенность трудом. Следовательно, обратная корреляция означает, что чем выше уровень показателя «Цели в жизни», тем выше уровень удовлетворенности работой. Таким образом, первая гипотеза о том, что существует связь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж, подтвердилась частично. Только одна составляющая смысложизненных ориентаций связана с удовлетворенностью трудом у сотрудников отдела продаж.

По методике «Удовлетворенность трудом» В.А. Розановой выявлен только один показатель смысложизненных ориентаций «Цели в жизни», который связан с удовлетворенностью.

Таблица 6

Матрица интеркорреляций шкал смысложизненных ориентаций и частных шкал уровня удовлетворенности трудом по методике А.В. Батаршева

Смысложизненные ориентации		Цели_в_жизни	Процесс_жизни	Результат_жизни	Локус_контроля_Я	Локус_контроля_жизнь	Осмысленность_жизни
Шкалы удовлетворенности							
Интерес к работе	Коэффициент корреляции	-0,088	0,013	0,084	-0,081	0,202	0,028
	Знач. (двухсторонняя)	0,477	0,916	0,497	0,514	0,100	0,821
Удовлетворенность достижениями в работе	Коэффициент корреляции	0,163	0,339**	0,099	0,058	0,149	0,277*
	Знач. (двухсторонняя)	0,187	0,005	0,428	0,640	0,229	0,023
Взаимоотношения с коллегами	Коэффициент корреляции	0,117	0,242*	0,038	-0,050	0,022	0,059
	Знач. (двухсторонняя)	0,344	0,048	0,760	0,690	0,857	0,636
Взаимоотношения с руководством	Коэффициент корреляции	0,244*	0,036	0,388**	0,150	0,356**	0,267*
	Знач. (двухсторонняя)	0,046	0,774	0,001	0,225	0,003	0,029
Уровень притязаний проф. деятельности	Коэффициент корреляции	-0,174	-0,025	-0,065	-0,141	-0,029	-0,110
	Знач. (двухсторонняя)	0,159	0,842	0,603	0,255	0,814	0,374
Высокий заработок	Коэффициент корреляции	0,373**	0,195	0,108	0,243*	0,112	0,304*
	Знач. (двухсторонняя)	0,002	0,113	0,383	0,048	0,367	0,013
Условия труда	Коэффициент корреляции	-0,170	0,195	0,042	-0,027	-0,283*	0,091
	Знач. (двухсторонняя)	0,168	0,113	0,739	0,830	0,020	0,462
Профессиональная ответственность	Коэффициент корреляции	0,127	0,095	0,063	0,040	-0,048	0,040
	Знач. (двухсторонняя)	0,305	0,443	0,614	0,746	0,702	0,747
Общая удовлетворенность трудом	Коэффициент корреляции	0,140	0,179	0,081	0,085	0,173	0,191
	Знач. (двухсторонняя)	0,257	0,146	0,516	0,494	0,161	0,121

** . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

* . Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Выявлена статистически значимая ($p < 0,05$) прямая корреляция шкалы «Цели в жизни» и показателями «Взаимоотношения с руководством» (0,244), «Предпочтение работы высокому заработку» (0,373). Для сотрудников важно иметь благоприятные взаимоотношения с руководством, чтобы был карьерный рост, а также высокую заработную плату для реализации поставленных целей в жизни.

Выявлена статистически значимая ($p < 0,05$) прямая корреляция шкалы «Результат жизни» и показателями «Удовлетворенность достижениями в работе» (0,339), «Взаимоотношения с коллегами» (0,242). Если у сотрудника имеются большие успехи в работе, благоприятные взаимоотношения в коллективе, то и в целом сотрудник испытывает удовлетворенность от жизни. Вероятно, сотрудники удовлетворены собственным выбором работы, считая на данном этапе жизни свою деятельность успешной.

Выявлена статистически значимая ($p < 0,05$) прямая корреляция шкалы «Процесс жизни» и показателем «Взаимоотношения с руководством» (0,388). Для сотрудников важно, чтобы отношения с руководителем были благоприятными, чтобы не было чувства тревожности.

Выявлена статистически значимая ($p < 0,05$) прямая корреляция шкал «Локус контроля - Я» и показателем «Предпочтение работы высокому заработку» (0,243). Для сотрудников отдела продаж важно, чтобы сама работа была интересной, заслуги были оценены, чтобы повысить свою удовлетворенность трудом.

Выявлена статистически значимая ($p < 0,01$) прямая корреляция шкалы «Локус контроля жизнь» и показателем «Взаимоотношения с руководством» (0,356), и значимая ($p < 0,05$) обратная корреляция с показателем «Условия труда» (-0,283).

Выявлена статистически значимая ($p < 0,05$) прямая корреляция шкалы «Осмысленность жизни» и показателями «Достижения» (0,277), «Взаимоотношения с руководством» (0,267) и «Предпочтение работы высокому заработку» (0,304). Так, если сотрудник имеет продвижение по карьерной

лестнице, развивается, успешен на работе, то такой сотрудник испытывает удовлетворенность трудом.

Можно сделать следующие выводы:

1. Выявлена слабая корреляционная связь между смысложизненными ориентациями и удовлетворенностью трудом, т.к. значения находятся в пределах от 0,3 до 0,5.

2. «Цели в жизни» связаны с взаимоотношениями с руководством и высоким заработком, сотрудники отдела продаж целеустремленные, работают на достижение результата, имеют четкие цели на будущее.

3. «Процесс жизни» связан с удовлетворенностью достижениями в работе и взаимоотношениями с коллегами, сотрудники воспринимают процесс своей жизни как интересный, имеют творческий подход в сложных ситуациях, что важно для сотрудников отдела продаж.

4. «Результат жизни» связан с взаимоотношениями с руководством, сотрудники имеют собственный жизненный опыт, который помогает выстраивать взаимоотношения с руководством, что помогает в работе при решении конструктивных задач.

5. «Локус контроля – Я» связан с высоким заработком, у сотрудников имеется четкое представление о себе, как о сильной личности, что помогает выстраивать благоприятные взаимоотношения с руководством. Удовлетворенность заработком необходимо, чтобы подчеркнуть свое «Я».

6. «Локус контроля – жизнь» связан с взаимоотношениями с руководством и условиями труда, сотрудники способны контролировать свою жизнь, умеют самостоятельно принимать решения, а также у них присутствует уверенность.

7. «Осмысленность жизни» связана с удовлетворенностью достижениями в работе, взаимоотношениями с руководством и высоким заработком, сотрудники отдела продаж способны контролировать свою жизнь, умеют выстраивать взаимоотношения на разных уровнях, что позволяет достичь высоких результатов.

Таким образом, первая гипотеза подтвердилась частично: существует связь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком». Удовлетворенность достижениями в работе связана с такими смысложизненными ориентациями, как «Процесс жизни» и «Осмысленность жизни». Если у сотрудника выстроен процесс жизни и сотрудник осмысливает свою жизнь, то и на рабочем месте присутствует успех, достижения, карьерный рост. Высокий заработок имеет взаимосвязь с такими показателями «Цели в жизни», «Осмысленность жизни», «Локус контроля – Я», что говорит о том, чтобы достичь желаемых целей, удовлетворить свои потребности, необходимо иметь высокую заработную плату.

Таким образом, выявлена связь удовлетворенности трудом по методике В.А. Розановой с таким параметром смысложизненных ориентаций, как «Цель в жизни». Сотрудник имеет представление, о том чего он хочет достичь в жизни, соответственно он успешен на работе, выполняет свою работу на высоком уровне. Для сотрудников отдела продаж важно, чтобы цели жизни соответствовали тем ожиданиям, которые существуют у них. По результатам А.В. Батаршева для сотрудника важно, чтобы были такие смысложизненные ориентации, как карьерный рост, взаимоотношения с коллективом и руководством, высокая заработная плата, чтобы реализовать свои цели в жизни.

Результаты сравнения групп сотрудников с разным уровнем удовлетворенности трудом

Для проверки **второй гипотезы** сравнивалась выраженность компонентов смысложизненных ориентаций у сотрудников с разным уровнем удовлетворенности трудом, измеренной по методике В.А. Розановой.

Сотрудники были разделены на три группы:

- 1 группа: от 15 до 32 баллов – удовлетворены трудом;
- 2 группа: от 33 до 44 баллов – частично удовлетворены трудом;
- 3 группа: от 45 баллов – не удовлетворены трудом.

Для сравнения групп использовался непараметрический критерий Краскала-Уоллеса. Расчеты проводились в программе IBMSPSS 23.

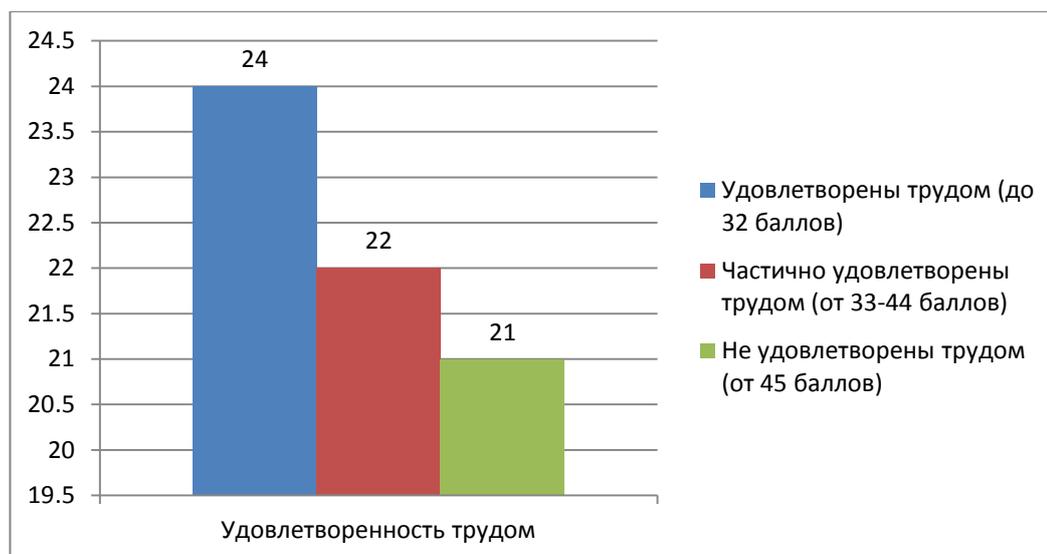


Рисунок 3 - Удовлетворенность трудом сотрудников отдела продаж по В.А. Розановой

Таблица 7

Сравнение уровня смысложизненных ориентаций у групп испытуемых с разным уровнем удовлетворенности работой с помощью критерия Краскала-Уоллеса

Статистические критерии^{a,b}

	Цели_в_жизни	Процесс_жизни	Результат_жизни	Локус_контроля_Я	Локус_контроля_жизни	Осмысленность_жизни
Хи-квадрат	6,436	1,262	,403	8,903	2,208	4,309
ст. св.	2	2	2	2	2	2
Асимптотическая значимость	0,040	0,532	0,817	0,012	0,332	0,116

a. Критерий Краскала-Уоллеса

b. Группирующая переменная: Группы_3

Статистически достоверно ($p < 0,05$) различается уровень выраженности шкалы «Цели в жизни» и «Локус контроля –Я».

Остальные шкалы смысложизненных ориентаций в группах с высоким и с низким уровнем удовлетворенности трудом статистически достоверно ($p > 0,05$) не различаются.

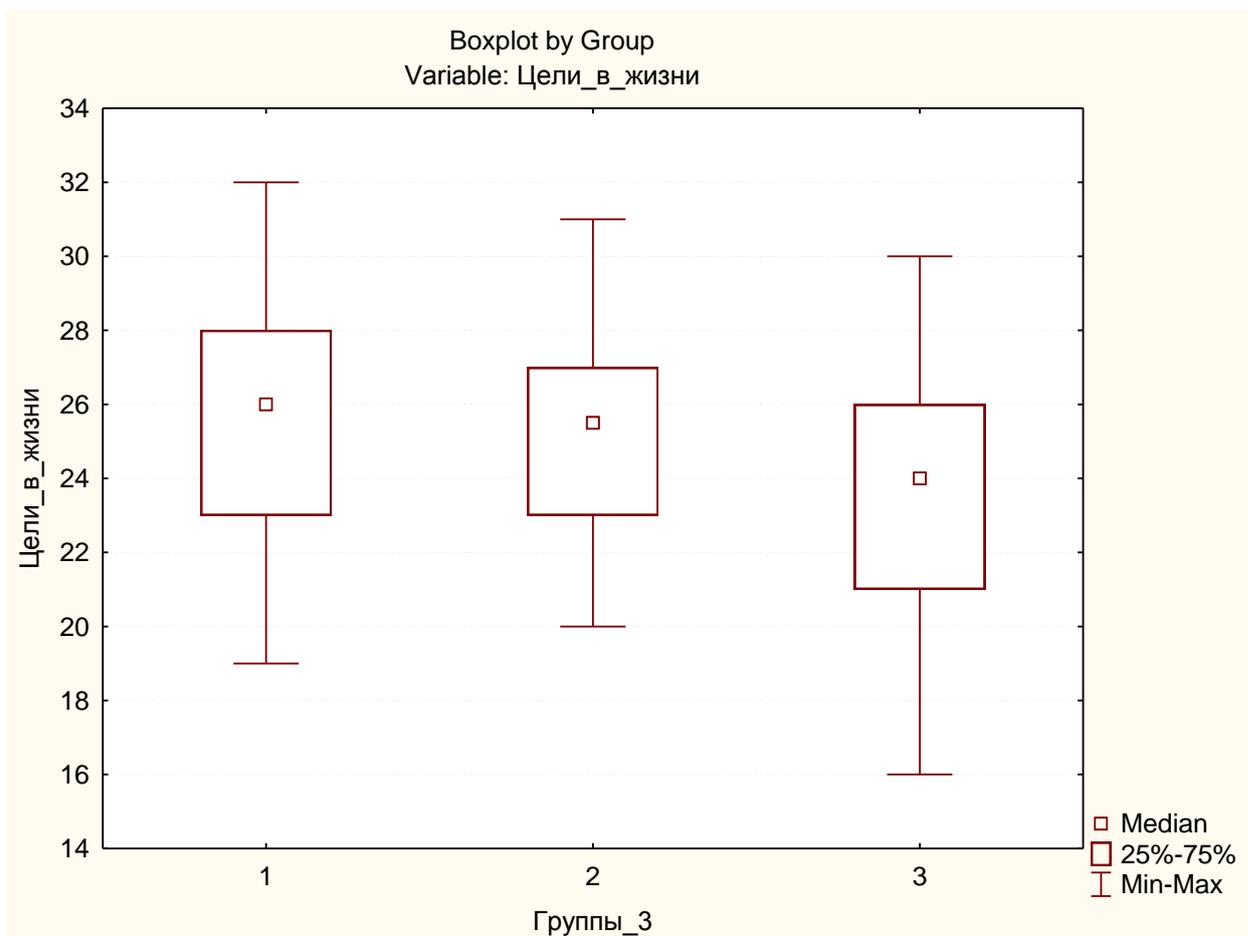


Рисунок 4 - Боксплоты показателя «Цели в жизни» в трех группах сравнения

У испытуемых с низким уровнем удовлетворенности трудом (группа 3) уровень показателя «Цели в жизни» ниже, чем у испытуемых с более высоким уровнем удовлетворенности трудом. Респонденты с низким уровнем удовлетворенности трудом не склонны ставить долгосрочные цели, живут сегодняшним днем. Напротив, респонденты с более высоким уровнем удовлетворенности трудом характеризуются более высокой целеустремленностью, ориентацией на результат. Респондентам с высоким уровнем удовлетворенности трудом свойственно умение планировать свою жизнь, в том числе профессиональную, и следовать намеченным планам.

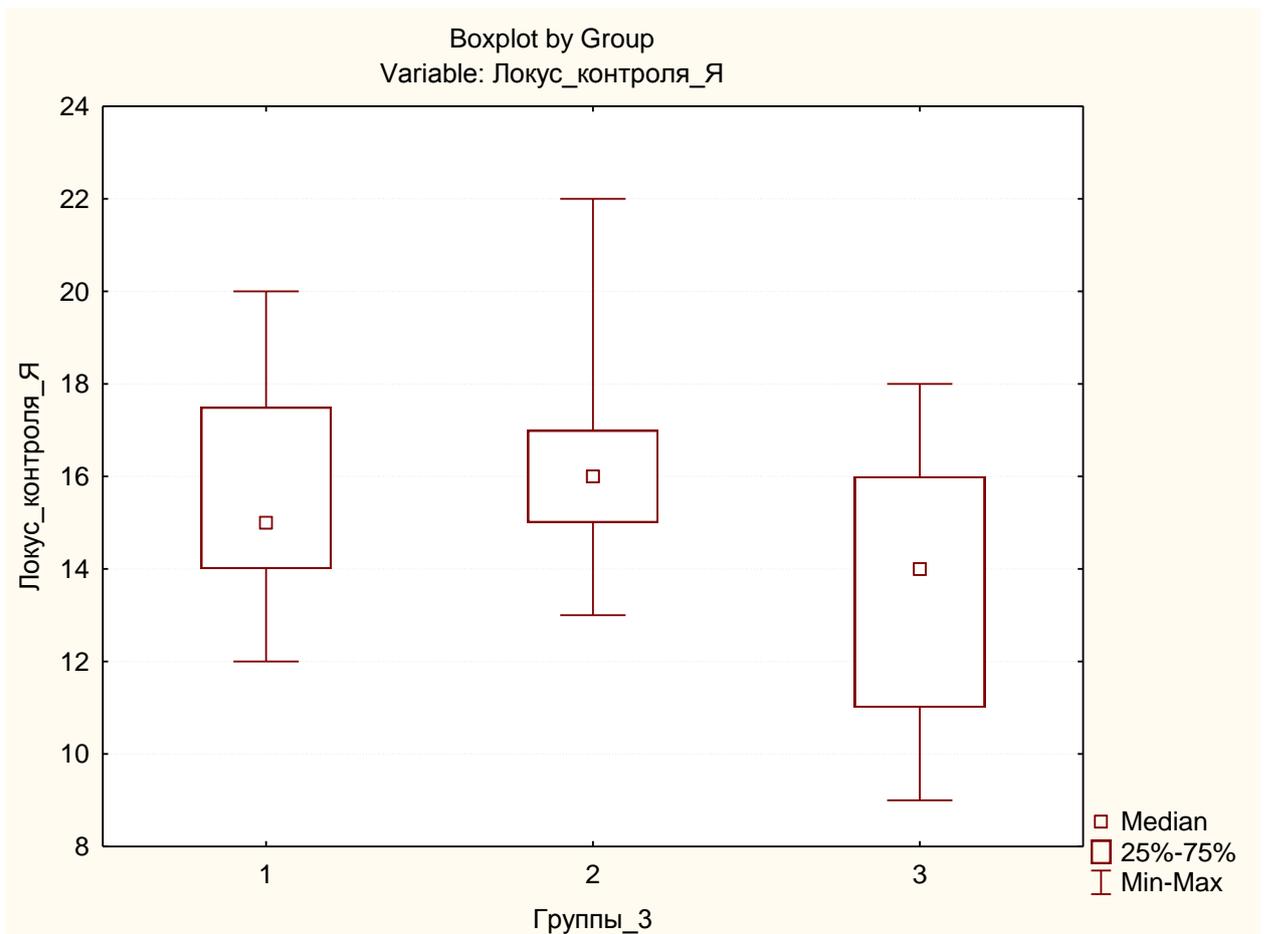


Рисунок 5 - Боксплоты показателя «Локус контроля - Я» в трех группах сравнения

У испытуемых с низким уровнем удовлетворенности трудом (группа 3) уровень показателя «Локус контроля - Я» ниже, чем у испытуемых с более высоким уровнем удовлетворенности трудом. Респонденты с низким уровнем удовлетворенности трудом не уверены в своей способности контролировать события собственной жизни. Респонденты с более высоким уровнем удовлетворенности трудом уверены в том, что могут построить свою жизнь в соответствии с собственными целями и задачами.

Таким образом, вторая гипотеза исследования подтверждена частично. Сотрудники с разным уровнем удовлетворенности трудом различаются по двум показателям смысловых ориентаций: «Цели в жизни» и «Локус контроля - Я».

Это позволяет предположить, что удовлетворенные трудом сотрудники организации могут быть охарактеризованы как целеустремленные, воспринимающие свою жизнь как интересную, эмоционально-насыщенную и наполненную смыслом.

Сопоставляя полученные результаты с результатами исследований, проведенных на учителях (Охотенко Р.В., 2010) и врачах (Семенов Д.С., 2014), можно выделить ряд отличий, обусловленных профессиональной принадлежностью респондентов. У учителей с удовлетворенностью трудом связаны такие компоненты СЖО, как отношение к цели и результату деятельности, отношение к процессу деятельности и внутренние условия деятельности, поскольку в деятельности учителя результат отсрочен и не всегда очевиден. У врачей с удовлетворенностью трудом связан только «Локус контроля – Я», это можно объяснить тем, что врачи работают в стрессовых условиях (жизнь-смерть, болезнь-здоровье), им необходимо чувствовать, что они способны управлять даже теми ситуациями, которые находятся на грани жизни и смерти, болезни и здоровья. В отличие от исследований на учителях и врачах, в нашем исследовании у сотрудников отдела продаж удовлетворенность трудом связана с такими компонентами СЖО, как «Цели в жизни» и «Локус контроля - Я». Данный результат можно объяснить тем, что у сотрудников отдела продаж присутствует высокая конкуренция между собой за индивидуальный результат. В ПАО «Ростелеком» для оценки труда сотрудников отдела продаж применяется КРІ (keyperformanceindicators – ключевые показатели эффективности), в которых регламентируется, сколько новых клиентов необходимо привлечь сотрудникам, сколько продать новых услуг и т.д., от этого будет зависеть процент от продаж и премия. Поэтому, если сотрудник умеет ставить цели, то он выполняет КРІ, тогда он удовлетворен трудом.

Можно сделать вывод, что существует взаимосвязь смысло-жизненных ориентаций и удовлетворенности трудом как в педагогической и медицинской

сферах, так и в сфере продаж, но в разных сферах труда с удовлетворенностью трудом связаны различные компоненты смысложизненных ориентаций.

По результатам исследования можно предложить следующие **рекомендации** для руководства организации:

1. При отборе и оценке сотрудников по продажам уделять особое внимание диагностике смысложизненных ориентаций, в частности, тому, насколько выражен компонент «Цели в жизни».

2. На этапе профессионального отбора можно использовать вопросы и проблемные ситуации, чтобы узнать, умеет ли соискатель управлять своими целями. В качестве примера можно привести следующие вопросы: «Какие цели вы ставите себе в жизни? Приведите пример того, как вы планировали свою работу. Представьте, что Вы одновременно получили два предложения от работодателей, предлагающих примерно одинаковый компенсационный пакет. Как (по каким критериям) Вы будете выбирать между ними? У Вас есть возможность выбора: работать с уже имеющимися клиентами и поддерживать существующие сети сбыта или искать новых клиентов. Вознаграждение в обоих случаях будет одинаковым. Что Вы выберете и почему? Что для вас важно в работе? Почему именно выбрали сферу продаж?»

Пример проблемной ситуации:

«Вам необходимо встретиться с руководителем крупной организации для обсуждения возможности продолжения сотрудничества. Последняя сделка была провальной для Вас, т.к. Вы подвели заказчика по срокам и качеству товара. Естественно, что директор организации не склонен продолжать сотрудничество. Ваша задача – склонить директора к сотрудничеству».

Задания подобного типа позволят выявить «путь к цели», то, будет ли будущий менеджер по продажам стремиться к достижению цели или будет пытаться отказаться от нее, переложить ответственность на других. Менеджеру по подбору персонала можно порекомендовать обращать внимание на скорость реакции соискателя, методы решения задачи. В этот момент человек, как

правило, показывает предпочтительную для себя модель взаимодействия в сложной ситуации.

3. На этапе обучения персонала уделить особое внимание формулировке четких целей по принципам SMART.

4. При увольнении сотрудников получать обратную связь, узнать о причинах неудовлетворенности и о том, что важно для человека в жизни, насколько его смысложизненные ориентации соотносятся с удовлетворенностью трудом.

Подбор сотрудников в отдел продаж и создание сплоченного коллектива с высоким уровнем удовлетворенности своей работой необходимо осуществлять для снижения текучести кадров и повышения экономической прибыли организации.

ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ

По результатам эмпирического исследования было выявлено, что у сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком» существует взаимосвязь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями.

Первая гипотеза исследования о связи удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком» подтвердилась частично. Такой аспект удовлетворенности трудом, как взаимоотношения с руководством, коррелирует с компонентами смысложизненных ориентаций «Локус контроля – Жизнь», «Результат жизни», «Цели в жизни», «Осмысленность жизни». Чем более сотрудники удовлетворены взаимоотношениями с руководством, тем более у них выражено убеждение в том, что они в состоянии контролировать свою жизнь и принимать самостоятельные решения.

Удовлетворенность достижениями в работе коррелирует с таким компонентом смысложизненных ориентаций, как «Процесс жизни»: респонденты воспринимают свою жизнь как интересную, эмоционально насыщенную и наполненную смыслом в том случае, когда достигают высоких стандартов выполнения трудовой деятельности и при этом достаточно конструктивно взаимодействуют с коллегами.

Такая составляющая удовлетворенности трудом, как высокий заработок, коррелирует с компонентами смысложизненных ориентаций «Цели в жизни», «Локус контроля - Я», «Осмысленность жизни». Вероятно, чем лучше сотрудник умеет управлять постановкой и достижением собственных жизненных целей, тем выше вероятность, что он добьется успеха в сфере продаж, где весь процесс общения с потенциальным покупателем ориентирован на достижение конкретного результата, на получение прибыли. Также для сотрудников отдела продаж важно, чтобы были комфортные условия труда, чтобы успешно выполнять свои трудовые функции при работе с клиентами организации.

Для того, чтобы удовлетворенность трудом у сотрудников отдела продаж была высокой, важно, чтобы сама работа была интересной, заслуги были оценены руководством и коллегами.

Вторая гипотеза исследования подтверждена частично. Сотрудники отдела продаж с разным уровнем удовлетворенности трудом различаются по двум показателям смысложизненных ориентаций: «Цели в жизни» и «Локус контроля - Я». Данные результаты связаны с тем, что у сотрудников отдела продаж присутствует высокая конкуренция между собой за индивидуальный результат. В организации применяются КРІ, в которых регламентируется, сколько новых клиентов необходимо привлечь сотрудникам, сколько продать новых услуг и т.д., от этого будет зависеть процент от продаж и премия. Поэтому, если сотрудник умеет ставить цели, то он выполняет КРІ, тогда он удовлетворен трудом. Скорее всего, у таких сотрудников имеется представление о себе как о сильной личности, обладающей свободой выбора, чтобы построить свою жизнь в соответствии со своими целями и задачами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данная работа направлена на выявление связи между смысложизненными ориентациями и удовлетворенности трудом сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком».

В ходе работы выполнены поставленные теоретические задачи: изучена феноменология существующей проблемы удовлетворенности трудом сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком», проведен теоретический анализ работ, посвященных вопросам смысложизненных ориентаций и удовлетворенности трудом; изучены теоретические подходы к пониманию определения удовлетворенности трудом и смысложизненных ориентаций; сформулирована проблема и рабочие гипотезы.

Были решены поставленные практические задачи: спланировано исследование; подобраны методы исследования; определена выборка; организовано и проведено исследование; с помощью статистических методов обработаны полученные данные, результаты проанализированы, на основе их обработки сделаны выводы.

В работе изучалась связь между смысложизненными ориентациями и удовлетворенностью трудом у сотрудников отдела продаж ПАО «Ростелеком», а также особенность смысложизненных ориентаций у сотрудников с разным уровнем удовлетворенности трудом.

Первая гипотеза о том, что существует связь удовлетворенности трудом со смысложизненными ориентациями у сотрудников отдела продаж, подтвердилась частично. Удовлетворенность достижениями в работе связана с такими смысложизненными ориентациями, как «Процесс жизни» и «Осмысленность жизни». Если у сотрудника выстроен процесс жизни и сотрудник осмысливает свою жизнь, то и на рабочем месте присутствует успех, достижения, карьерный рост. Высокий заработок имеет взаимосвязь с показателями «Цель в жизни», «Осмысленность жизни», «Локус контроля – Я», что говорит о том, чтобы достичь желаемых целей, удовлетворить свои потребности, необходимо иметь высокую заработную плату.

Вторая гипотеза о том, что существуют различия в смысложизненных ориентациях у сотрудников отдела продаж с разным уровнем удовлетворенности трудом, подтвердилась частично. Сотрудники с разным уровнем удовлетворенности трудом различаются по двум показателям смысложизненных ориентаций: «Цели в жизни» и «Локус контроля - Я». Чем более грамотно сотрудник ставит перед собой цели, чем более у него выражено представление о себе как о человеке, способном выстроить свою жизнь в соответствии со своими целями и планами, тем более он удовлетворен трудом.

Результаты исследования могут быть использованы психологами для повышения эффективности применения индивидуального подхода в процессе выбора профессии, а также организационной социализации людей. Изучение баланса ценностей и смыслов сотрудника/ кандидата на стадии приема поможет заранее диагностировать и своевременно корректировать возникающие проблемы в личностной и профессиональной самореализации.

По результатам исследования можно отметить, что удовлетворенность трудом сотрудников организации, взаимосвязана со смысложизненными ориентациями, которыми руководствуется сам сотрудник организации. В свою очередь руководитель организации должен поддерживать уровень удовлетворенности трудом своих сотрудников отдела продаж, от которых напрямую зависит экономическая эффективность организации.

По результатам исследования можно предложить следующие рекомендации для руководства организации:

1. При отборе и оценке сотрудников по продажам уделять особое внимание диагностике смысложизненных ориентаций, в частности, тому, насколько выражен компонент «Цели в жизни».

2. На этапе профессионального отбора использовать кейсы, чтобы узнать, умеет ли соискатель управлять своими целями.

3. На этапе обучения персонала уделить особое внимание формулировке четких целей по принципам SMART.

4. При увольнении сотрудников получать обратную связь, узнать о причинах неудовлетворенности и о том, что важно для человека в жизни, насколько его смысложизненные ориентации соотносятся с удовлетворенностью трудом.

Подбор сотрудников в отдел продаж и создание сплоченного коллектива с высоким уровнем удовлетворенности своей работой необходимо осуществлять для снижения текучести кадров и повышения экономической прибыли организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Арефьев С.Л. Изучение процесса профессиональной адаптации психолога в промышленности: автореф. дис. ... канд. психол. наук / С.Л. Арефьев. – Л., 1978. – 17 с.
2. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов / Т.Ю. Базаров. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 239 с.
3. Бурага Н. Смыслжизненные ориентации увлеченных работой педагогов /Н. Бурага // Психология, 2016. – №. 1.– С. 35 - 40.
4. Васильева Т.В. Взаимосвязь удовлетворенности трудом с общностью ценностно-смысловой сферы руководителя и сотрудников организации / Т.В. Васильева // Вестн. Самарской гуманитарной академии. Сер. Психология– 2013.– №1.– С. 3-16.
5. Веснин В.Р. Управление персоналом в схемах. Учебное пособие / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2013. – 96 с.
6. Вечерин А.В. Субъективные факторы удовлетворенности трудом сотрудников организаций // Психология, 2011. – Т. 8. – С.96-111. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://psy-journal.hse.pdf> (дата обращения 20.03.17).
7. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебник [Электронный ресурс] / А.В. Дейнека. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 288 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230039> (дата обращения 15.10.18).
8. Григорьева Н.В. Экспериментальное изучение уровня развития профессиональных качеств персонала/ Н.В. Григорьева, О.Н. Ефимова, Е.М. Литвинова // Регулирование развития экономики региона в условиях нестабильности: сб. науч. ст. — Чебоксары: Изд-во Чуваш.гос. пед. ун-та им. И.Я. Яковлева, 2017. — С. 81—87.
9. Дикая Л.Г. Адаптация: методологические проблемы и основные направления исследований // Психология адаптации и социальная среда:

современные подходы, проблемы и перспективы / Отв. Ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. С. 17 -42.

10. Догадова Е.М. Философский смысл гуманизации межличностных отношений: Автореф. дисс... канд. ф. н./ Е.М. Догадова – Чебоксары, 2016. - 14 с.

11. Егоршин А.П. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учеб.пособие, 3-е изд., перераб. и доп. / А.П. Егоршин. – М.: Инфра-М, 2013. - 378 с.

12. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учеб.пособие для вузов, изд. 3-е доп. и перераб. / А.П. Егоршин. – М.: Инфра-М, 2011. – 352 с.

13. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: Учебное пособие / А.П. Егоршин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ Инфра-М, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/catalog.php?item=booksearch&code> (дата обращения 27.03.16).

14. Замфир К.И. Удовлетворенность трудом. – СПб.: Питер, 2013. – 143 с.

15. Ильясов Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / Под ред. В.Г. Андреевкова. - Ашхабад: Ылым (Наука), 2011. – 215 с.

16. История компании ПАО «Ростелеком» [Электронный ресурс] / Режим доступа: www.rostelekom.ru/about/history.php (12.11.18).

17. Калекина А.В. Влияние профессиональной культуры на удовлетворенность трудом инженеров-конструкторов промышленных предприятий: автореф.дисс... канд.психол. н. / А.В. Калекина; - Москва: Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова, 2009. - 27 с.

18. Карелин А.А. Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского/ А.А. Карелин// Статья в сборнике трудов конференции, 2016.– С. 531-536.

19. Каштанова Е.В. Управление персоналом: теория и практика. Управление деловой карьерой, служебно-профессиональным продвижением и

кадровым резервом: Учебно-практическое пособие / Е.В. Каштанова. – М.: Проспект, 2013. – 64 с.

20. Кибанов А.Я. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 238 с.

21. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. / М: Изд-во МГУ, 2015. - 224 с.

22. Кондратьев М.Ю. Азбука социального психолога-практика./ М.Ю. Кондратьев, В.А. Ильин. – М.: ПЕР СЭ, 2012. – 105 с.

23. Кочеткова Т.Н. Смыслоразнозначные ориентации лиц с разным самоотношением / Т.Н. Кочеткова // Вестн. Том. гос. пед. ун-та, 2010. – № 2. – С. 118– 123.

24. Краткий психологический словарь / Ред. Сост. Л.А. Карпенко; Под общ.ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – Ростов н/Д, 2012. - 352 с.

25. Куликова М.А. Условия труда и влияние их на качество жизни / М.А. Куликова // Социально-экономические явления и процессы, 2011. - № 3. – С.75-78.

26. Кузнецов К.Р. Золото мотивации / К.Р. Кузнецов // Управление компанией, 2011. - № 5. – С. 243.

27. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. – М.: Политиздат, 2011. – 304 с.

28. Леонтьев Д.А. Психология выбора/Д.А. Леонтьев, Ю.Ю.Овчинникова, Е.И. Рассказова, А.Х. Фам. - М.: Смысл, 2015. - 463 с.

29. Литвина М.И. Управление талантами: выводы делать рано, вопросов больше, чем ответов / М.И. Литвина // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. Т. II. - М.: Риор, 2011. - С. 59-62.

30. Мамай Л.А. Особенности психологической оценки эффективности работы специалистов: обзор подхода, методов и методик / Л.А. Мамай // Молодой ученый, 2015. - №18. - С. 336-341.

31. Мандрикова Е.Ю. Личностный потенциал в организационном контексте / Е.Ю. Мандрикова// Личностный потенциал. Структура и диагностика. М.: Смысл, 2011. С. 469– 490.
32. Медведев П.И. Формирование и развитие кадрового развития организации / П.И. Медведев // Вестник науки и образования, 2014. – №2. – С.1-2.
33. Менеджмент: учебник / Под ред. М.Л. Разу. – 3-е изд., стер. – М.: Кнорус, 2015. – 480 с.
34. Мильман В.Э. Рабочая мотивация и удовлетворенность трудом./В.Э. Мильман// Психологический журнал, 2011. – № 5. – С.62-72.
35. Минеева О.К. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности / О.К. Минеева, С.А. Арутюнян, Е.А. Белик [и др.]. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2015. -272 с.
36. Молл Е.Г. Управление карьерой менеджера / Е.Г. Молл. – СПб.: Питер, 2013. – 352 с.
37. Морева С.Н. Система подготовки кадров как основа профессиональной компетенции специалистов сферы сервиса и туризма / С.Н. Морева // Социально-экономические явления и процессы, 2011. - № 12. – С. 11-14.
38. Общее управление организацией. Теория и практика / Под ред. З.П. Румянцева. – М.: Инфра-М, 2014. - 304 с.
39. Одегов Ю.Г. Управление персоналом: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко; Рос.экон. акад. им. Г.В. Плеханова. - М.: Юрайт, 2014. - 513 с.
40. Охотенко Р.В. Влияние ценностно-смысловых ориентаций и самосознания на удовлетворенность трудом учителя средней школы: автореферат дис. кандидата психологических наук: / Р.В. Охотенко; - Москва, Моск. псих.-соц. ин-т, 2010. – 23с.

41. Пугачев В.П. Мотивация трудовой деятельности: учеб.пособие / В.П. Пугачев.- М.: Инфра-М, 2011.- 394 с.

42. Созиева Ф.Х. Взаимосвязь смысло-жизненных ориентаций и удовлетворенности трудом профессиональной деятельности учителей разного возраста // Вестник Северо-Осетинский гос. ун-т им. К.Л. Хетагурова, 2012. - № 3. – С. 81-88.

43. Удовлетворенность трудом в организации // Вестн.ТвГУ. Серия "Экономика и управление", 2015. - № 4. –С. 136.

44. Удовлетворенность трудом и социальная удовлетворенность [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/stat/Udovletvorennost-trudom-i-socialnaya-udovletvorennost.php> (дата обращения 12.05.17).

45. Управление персоналом организации: учеб.для студентов вузов, обуч. по спец. "Менеджмент организации", "Управление персоналом", "Экономика труда"/ Гос. ун-т упр.; ред. А. Я. Кибанов. - 4-е изд., доп. и перераб.. - Москва: Инфра-М, 2011. - 695 с.;

46. Хорошев Г.И. Удовлетворенность работой как условие стабилизации трудового коллектива / Г.И. Хорошев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Эксмо: Мирбис, 2012.-505 с.

47. Чегринцова С.В. Влияние социально-психологического климата на производительность труда работников /С.В. Чегринцова// Экономика, социология, право: журнал научных публикаций. Науч.-инф. издат. центр «Институт стратегических исследований». – Москва,2015. - № 1 – С. 165-167.

48. Шкатран О.И. Эффективность труда и отношение к труду / О.И. Шкатран // Методологические проблемы социальной психологии. М.: Наука, 2014. - 189 с.

49. Ядов В.А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования. / В.А. Ядов, А.А. Киссель – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2012. – 278 с.

50. Ядов В.А. Человек и его работа в организации и после: учеб.пособие для вузов. / В.А. Ядов. - 2-е изд., испр. и доп. М.,2011. - 306 с.

51. Bruner, J. S., Tagiuri, R. The perception of people / In G. Lindzey, (Ed.), Handbook of social psychology.— Reading, Mass.: Addison-Wesley, L., v. 2. – 1954

52. Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences.Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.

53. Lloyd, H. Lofquist, Rene, V. (1969) Dawis Adjustment to work. A Psychological View of Man's Problems in a Work-Oriented Society, Meredith Corporation, 189.

54. Mohr, A., Puck, J., Rygl, D. (2006). An Empirical Analysis of Managers' Adjustment to Working in Multi-National Project Teams in the Pipeline and Plant Construction Sector. Vienna: ViennaUniversityofEconomicsandBusiness.

55. Ryan, R. and Deci, E. (2000).Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being.American psychologist, (p.68-78).