

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

FACTORS AFFECTING TAFF LOYALTY

Карпенко Е.М., Борiskeвич А.И.
Karpenka E.M., Boriskevich A.I.

Белорусский государственный университет
Belarusian State University

Аннотация. В настоящее время для обеспечения высокой эффективности деятельности организации она должна быть ориентированной не только на потенциальных клиентов, но и значительное внимание уделять отношению своих сотрудников как одному из ключевых факторов, влияющих на успех и конкурентоспособность организации. Руководитель успешной организации осознает, что главным ресурсом является персонал и что именно от него зависит эффективность работы всей организации в целом. Однако успех организации определяется не только знаниями и профессионализмом сотрудников, но и их отношением к делу. Здесь на первый план выходит феномен лояльности, который в наше время оказывает все большее влияние на результативность и динамику развития организаций. Лояльные сотрудники готовы мириться с возникающими временными трудностями организации и принять необходимые организационные перемены. В достижении максимального результата лояльные сотрудники прикладывают все свои силы, знания и возможности, готовы творчески подходить к решению возникающих проблем с помощью которых проблемные вопросы становятся решаемыми. Спрогнозировать поведение лояльного сотрудника значительно проще, чем то, как поступит нелояльный сотрудник и что именно может его мотивировать и как способствовать поддержанию лояльного отношения к организации.

Summary. Currently, to ensure high efficiency of the organization's activities, it must be focused not only on potential customers, but also pay significant attention to the attitude of its employees as one of the key factors affecting the success and competitiveness of the organization. The leader of a successful organization realizes that the main resource is the staff and that the effectiveness of the entire organization as a whole depends on it. However, the success of an organization is determined not only by the knowledge and professionalism of its employees, but also by their attitude to business. Here the phenomenon of loyal-

ty comes to the fore, which nowadays has an increasing influence on the effectiveness and dynamics of development of organizations. Loyal employees are ready to put up with the emerging temporary difficulties of the organization and accept the necessary organizational changes. To achieve the maximum result, loyal employees apply all their strength, knowledge and capabilities, are ready to creatively approach the solution of emerging problems with the help of which problematic issues become resolved. It is much easier to predict the behavior of a loyal employee than what a disloyal employee will do and what exactly can motivate him and how to help maintain a loyal attitude towards the organization.

Значительное число крупных субъектов хозяйствования, акцентирующих внимание на значимости и ценности человеческого капитала, стремятся к формированию максимально эффективной политики управления трудовыми ресурсами путем достижения соответствующего отношения к организации со стороны сотрудников с целью более ответственного, добросовестного и производительного их отношения, способствующего росту эффективности деятельности организации в соответствующих областях деятельности. Данный процесс по сущностной составляющей представляет собой непосредственное формирование лояльности персонала в той или иной степени, достаточной для конкретной организации, что помимо возможного роста эффективности при прочих равных также может позволить организации пройти сложные этапы в истории ее функционирования при их наступлении с минимальными потерями и непредсказуемостью в отношении персонала при должном уровне их лояльности данной организации.

В ходе своих научных исследований авторы данной статьи придерживаются точки зрения, что термин лояльность является более широким понятием нежели такие понятия как вовлеченность, приверженность и преданность, исходя из ряда признаков и смысловых аспектов перечисленных явлений. Кроме того, данные понятия в разрезе конкретных подходов при сопоставлении различных трудов отдельных авторов будут раскрывать сущность лояльности персонала только с некой ее стороны (определенной составляющей) относительно рассматриваемой совокупности характеристик.

Таким образом, лояльность как многоаспектная категория, представляет собой разностороннее явление, характеризующееся определенным состоянием персонала, которое может быть описано различными определениями относительного того или иного подхода и базиса трактовки, лежащего в их основе, что непосредственно будет соответствовать определенному уровню лояльности исходя из подхода авторов данного исследования.

Лояльность персонала – это сложившийся уровень мотивации сотрудников, выраженный верностью, вовлеченностью и преданностью каждого

отдельного сотрудника целям и ценностям организации, желание и заинтересованность качественного и эффективного выполнения своих обязанностей для их достижения и более быстрого и эффективного развития организации.

Процесс формирования и динамики лояльности персонала подвержен влиянию со стороны достаточно большого количества разнообразных факторов, сочетание и совокупное влияние которых обуславливает эффективность и результативность достижения определенного уровня лояльности с учетом фактора времени. В результате обобщения различных трудов в области лояльности персонала можно выделить значительное число факторов, способных в той или иной степени оказывать влияние на формирование и динамику лояльности персонала. При этом следует учитывать возможность влияния на отдельные факторы со стороны организации в результате чего целесообразна градация их на подвластные и неподвластные влиянию со стороны организации. Ориентируясь на максимально эффективный подход к процессу управления лояльностью персонала необходимым выступает непосредственное выявление и объединение соответствующих факторов в конкретные модели с целью минимизации влияния сторонних факторов и более быстрого и действенного достижения целевого уровня лояльности.

Среди факторов, оказывающих наиболее существенное влияние на формирование и динамику лояльности персонала следует выделить:

- материальное стимулирование (уровень и справедливость оплаты труда, премиальная политика, широта социального пакета, иные выплаты и гарантии и пр.);

- удовлетворенность работой (как интегральная оценка, учитывающая удовлетворение процессом работы, соизмеримость оплаты труда и необходимых усилий, условий трудовой деятельности и морального климата в организации; благоприятные варианты альтернативной занятости и пр.);

- организационная политика и корпоративная культура (стиль руководства; справедливость отношений, складывающихся с начальством; сформировавшийся уровень доверия персонала к руководству, основанный на непосредственном отношении руководителей в определенных ситуациях; проявляемое внимание и забота к сотрудникам, учет их личных пожеланий в работе, графике работы; уважительное отношение к сотрудникам и поддержка их в трудных жизненных ситуациях и пр.);

- открывающиеся возможности (возможный рост оплаты труда вследствие более качественного выполнения работы, повышения квалификации, категории, разряда и т.д.; возможность карьерного роста; возможность формирования собственного рабочего графика и пр.);

– социально-психологические установки (важность имиджа работодателя; возможность испытывать чувство гордости за компанию; влияние неформальной группы; установки, преобладающие в семье; степень склонности к риску и пр.);

– личностные особенности (пол, возраст, семейное положение, уровень образования, должность, стаж работы и пр.).

Приведенный список факторов не является исчерпывающим, поскольку в зависимости от личностных особенностей сотрудников, их профессиональной принадлежности к определенной сфере в масштабах экономики, организационных особенностей и ряда внешних факторов возможно выделение ряда специфических аспектов, имеющих важность для конкретного субъекта хозяйствования в определенных условиях функционирования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Армстронг, М., Тейлор, С. Практика управления человеческими ресурсами. – 14 изд. // СПб.: Питер, 2018. – 1040 с.

2. Геберт, Д., Розенштиль, Л. Организационная психология. Человек и организация / пер с нем. // Х.: Из-во Гуманитарный Центр, 2006. – 624 с.

3. Дейнека, О.С. Экономическая психология / учеб. пособие // СПб.: Изд-во С. Петерб. ун-та, 2000. – 160 с.

4. Десслер, Г. Управление персоналом / пер. с англ. // М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2004. – 799 с.

5. Как измерить лояльность персонала к компании [Электронный ресурс]: HR – Лига. – Режим доступа: <https://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=1776>. – Дата доступа: 12.03.2020

6. Лавреха, А.О. Управление и формирование лояльности персонала // Евразийский Научный Журнал. – 2016, вып. №10. – 5–11 с.

7. Методика оценки лояльности [Электронный ресурс]: HR-Portal. – Режим доступа: <https://hr-portal.ru/tool/metodika-ocenki-loyalnosti>. – Дата доступа: 14.03.2020

8. Оценка лояльности персонала: обзор основных методов [Электронный ресурс]: HR-time. – Режим доступа: <https://hrtime.ru/contents.php?id=353>. Дата доступа: 12.03.2020

9. Соломанидина, Т.О. Организационная культура компании / учеб. пособие // М.: ИНФРА-М, 2013. – 624 с.