

**Исследование организационной лояльности сотрудников розничных магазинов как фактора эффективности труда**

**Научный руководитель – Соловьева Надежда Александровна**

***Кузнецова Юлия Игоревна***

*Студент (бакалавр)*

Калужский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Кафедра экономики и менеджмента, Калуга, Россия

*E-mail: k1032017@yandex.ru*

Сегодня наблюдается тенденция перехода к партнёрской модели взаимодействия с работниками, что актуализирует вопросы изучения влияния организационной лояльности на эффективность труда. В современных условиях особенно тяжело приходится торговым компаниям. Они часто сталкиваются с проблемой высокой текучести кадров. Нелояльность работников может привести к серьезным последствиям, в том числе, снизить конкурентоспособность. Умелое управление лояльностью персонала позволит повысить прибыль и сократить расходы при найме и обучении персонала [2].

Не смотря на интерес к изучению вопросов лояльности за рубежом и в России, до сих пор не удалось преодолеть разобщенность в трактовке феномена лояльности. Опираясь на исследования N.Allen, В.И. Доминьяк, А.В. Коврова, мы определяем организационную лояльность как систему взглядов и представлений сотрудника о миссии и деятельности своей организации, отражающую способность и готовность соблюдать нормативные документы организации, а также проявлять активность в интересах организации [1,2,3].

Цель исследования: содержательный анализ организационной лояльности сотрудников розничных магазинов компании ООО «Кaгi» (48чел.). Использовались эмпирические методы, **методы математического и статистического анализа, авторский опросник**. Для наиболее полного и качественного анализа необходимым является также измерение профессиональной лояльности.

В опросник были включены следующие блоки: 1) для организационной лояльности: перспективы компании, нормативные документы компании, психологический климат, условия труда, социальный пакет, оплата труда; 2) для профессиональной лояльности: стиль управления непосредственного руководителя, содержание выполняемой работы, возможность самореализации, карьерный рост. Респондентам предлагалось оценить данные утверждения по 3-балльной шкале с точки зрения согласия с данным утверждением: 3 – «да/согласен», 2 – «не знаю / затрудняюсь с ответом», 1 – «нет»; во второй части опросника респонденты выбирали методы морального стимулирования, которые бы они хотели видеть в компании. С целью повышения достоверности ответов респондентов и снижения процента социально одобряемых ответов утверждения опросника составлены от третьего лица.

В структуре организационной лояльности сотрудников выделим когнитивный, аффективный, поведенческий компоненты [1]. Когнитивный компонент определяется пониманием стратегии развития компании, знанием социологии труда и техник продаж. Аффективный компонент - положительные или отрицательные эмоции, сопровождающие активность сотрудника. Поведенческий - реальные действия сотрудника, социально одобряемые, соответствующие интересам компании. Мы предполагаем, что феномен организационной лояльности носит целостный характер. Развитию организационной лояльности способствует система наставничества и изменение корпоративной культуры компании.

Организационная структура персонала ООО «Kari» традиционно включает в себя продавцов-консультантов и руководящий персонал: директора и администраторы.

Эмпирически подтверждена взаимосвязь когнитивного, аффективного и поведенческого компонентов в структуре организационной лояльности сотрудников. У стажеров наиболее выражен аффективный компонент, у продавцов, администраторов - когнитивный, у директоров - поведенческий компонент организационной лояльности. Психолого-акмеологическими условиями сформированных уровней проявления организационной лояльности являются такие личностные особенности сотрудников, как эмоциональная устойчивость, выраженная потребность в достижениях [2]. Вместе с тем, было выявлено, что большинство сотрудников (73,5%) имеют низкий уровень организационной лояльности, они недовольны условиями, которые создает компания. Половина всего персонала имеет средний уровень профессиональной лояльности. Это говорит о том, что для них профессия является в первую очередь источником материальных выгод. Есть сотрудники, которым нравится их профессия, они получают от нее удовольствие (25%). В целом, прослеживается низкий уровень организационной лояльности персонала.

Мы полагаем, что в текучесть кадров в ООО «Kari» связаны с неправильно организованной системой отбора сотрудников. По данным изучения профессиональной лояльности в коллектив принимаются люди, заведомо относящиеся к своей должности неодобрительно.

Было выявлено четыре наиболее проблемных аспекта в деятельности компании: перспективы компании, условия труда, оплата труда и возможность самореализации. Для их устранения были предложены следующие мероприятия: 1) совершенствование системы работы с персоналом: разработка «Справочника сотрудника», систематическое информирование сотрудников о возможностях и перспективах компании; 2) интенсификация системы обучения персонала: тренинговая система обучения, внедрение системы наставничества; 3) развитие корпоративной культуры: учет психологической совместимости сотрудников, «Листы самопрезентации»; внедрение системы комплиментов от компании; введение услуги кейтеринга; индексация заработной платы.

Частичное внедрение предлагаемых мероприятий уже осуществляется в двух магазинах компании в течение полугода (г.Калуга). Повторная работа с респондентами в феврале 2017 г. выявила рост организационной лояльности на 20%, снижение затрат на найм персонала на 10%.

Наша гипотеза подтвердилась, что указывает на значимую роль представлений сотрудников о возможностях самореализации в процессе формирования их организационной лояльности.

### Источники и литература

- 1) Доминяк В.И. Организационная лояльность: модель реализации ожиданий работника от своей организации: Дисс. канд. псих. наук: 19.00.05. – СПб., 2006. – 281 с.
- 2) Ковров А. В. Лояльность персонала. – М.: Бератор, 2004. – 168 с
- 3) Allen, D. G., Shore, L. M., Griffeth R. W. The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process // Journal of Management. – 2003. – Vol. 29. – P. 99-118.