

Список использованных источников

1. Приказ Росстата от 31.12.2015 N 680 "Об утверждении Официальной статистической методологии формирования системы показателей трудовой деятельности, занятости и недоиспользования рабочей силы, рекомендованных 19-ой Международной конференцией статистиков труда" пункт 1.1
2. Аравина Е. К., Дикарева И. Г. Оценка трудового потенциала Самарской области / Юный ученый, 2021. № 8. С. 23-27.
3. Жолудева В.В., Мельниченко Н.Ф. Статистическая оценка качества трудовой жизни работников в Российской Федерации / Статистика и экономика, 2018. №4. С. 42-51.
4. Антонова О.А. КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ И КАЧЕСТВО ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ / Вестник ЧелГУ, 2022. №6 (464). С. 30-41.
5. Duangruthai Sangthong, Waruesporn Natrujirote The model of factors affecting workers' quality of working life: a comparative study between Thai and migrant workers / Вопросы государственного и муниципального управления, 2023. №5S1. С. 91-110.
6. Зонина О.В. Терминологическая дифференциация дефиниций «Качество трудовой деятельности» и «Качество трудовой жизни» / Вестн. Том. гос. ун-та. Экономика, 2017. №38. С. 82-90.
7. Потуданская В.Ф., Шайкин Д.Н. Качество жизни и качество трудовой жизни как среда формирования трудового потенциала / Экономический анализ: теория и практика, 2010. №25. С. 33-38.
8. Хамзатов В.А., Атамазова А.А. Важность качества трудовой жизни / Экономика и социум, 2017. №1-1 (32). С. 140-143.

МЕТОДЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ В СТРЕССМЕНЕДЖМЕНТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

Н.Г. Резаева, А.А. Соловов

Научный руководитель О.Ю. Калмыкова
Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева
Самарский государственный технический университет

В современных социально-экономических условиях, мероприятия кадрового менеджмента организации сферы услуг необходимо осуществлять в рамках рациональной кадровой политики, ключевым элементом которой является стратегия своевременной идентификации стресс-факторов и профилактики профессионального стресса руководителей и персонала.

В рамках основных направлений оперативной, тактической и стратегической деятельности специалистов по управлению персоналом (линейных руководителей) в области стрессменеджмента современной организации сферы услуг необходимо системно реализовывать комплекс кадровых мероприятий:

– комплексное осуществление социологических исследований стресс-мониторинга психоэмоционального состояния и уровня удовлетворенности трудом работников: копинг-стратегий линейных и функциональных руководителей и персонала; уровня социальной напряженности; удовлетворенности трудом персонала и показателей стрессогенности организационной среды; уровня лояльности, уровня приверженности и уровня настроения персонала;

– построение реестра стресс-факторов организационной среды; создание профиля, паспортов и реестров кадровых рисков организации сферы услуг;

– проведение корпоративных тренингов по повышению уровня стресс-компетентности и эмоционального интеллекта линейных и функциональных руководителей и персонала; реализация корпоративных мероприятий по профилактике синдрома профессионального выгорания руководителей и работников организации сферы услуг;

– формирование социально-психологического климата на основе повышения уровня управленческой компетентности руководителей и совершенствования системы управления персоналом организации сферы услуг;

– реализация психологического консультирования руководителей и работников организации сферы услуг и др. [1].

В процессе проведения стресс-мониторинга специалисты по управлению персоналом должны эффективно использовать методы и методики социологических исследований. В статье авторами представлен сравнительный анализ методов, обеспечивающих анализ и оценку стресс-факторов организационной среды; факторов и причин деструктивных конфликтных ситуаций в коллективе; стратегий поведения работников в конфликтной и стрессовой ситуации; анализ уровня лояльности и настроения персонала. В исследовании проведен сравнительный анализ социологических методик, позволяющих оценивать и анализировать потенциальные стратегии поведения работников организации в конфликтных и стрессовых ситуациях (таблица 1). Данные методики [1-10] рекомендуется применять в процессе проведения кадровых мероприятий стрессменеджмента:

- социально-психологических или корпоративных тренингов, обеспечивающих повышение уровня стресс-компетентности персонала организации сферы услуг;

- внедрения кадровых инноваций и технологических новшеств (цифровых технологий);

Таблица 1 - Анализ социологических методов стрессменеджмента

Название и содержание метода	Достоинства метода
«Оценка стратегии поведения в конфликтных ситуациях» [2,3,4,7]	– анализ потенциальных стратегий поведения работников в конфликте; – оценка факторов возникновения конфликтов, профессионального стресса, кадровых рисков организации;
Картографический метод анализа конфликтов [7]	– создание «карты» конфликта; – принятие решения о выборе стратегии разрешения конфликта в организации; – выбор профилактических мероприятий в рамках стратегии разрешения конфликтного противоборства; – формирование реестра стресс-факторов и реестра кадровых рисков для различных категорий персонала организации.
Модульная методика комплексной оценки персонала [9]	– анализ личностно-типологических характеристик руководителей и работников; – анализ структуры межличностных отношений в организации; – оценка морально-психологического климата, уровня лояльности персонала и др.
Анкета «Пространство организационных проблем» [4,5]	– диагностика стресс-факторов организационной среды; – идентификация стресс-факторов, снижающих производительность труда персонала; – формирование реестра стресс-факторов и реестра кадровых рисков для различных категорий персонала организации.
Методика «Стресс-мониторинг»	– анализ уровня удовлетворенности трудом работников;

в организации» [6]	– анализ уровня стрессогенности организационной среды; – идентификация стресс-факторов, снижающих производительность труда персонала; – формирование реестра стресс-факторов и реестра кадровых рисков для различных категорий персонала организации.
Методика «Профессиональное выгорание» [2,3,4]	– оценка уровня сформированности синдрома профессионального выгорания персонала органа; – идентификация и анализ стресс-факторов организационной среды.
Шкала психологического стресса PSM-25 (Лемур – Тесье – Филлион, адаптация русского варианта – Н.Е. Водопьянова) [2,3,4]	– анализ уровня психологического стресса персонала организации; – идентификация и анализ стресс-факторов организационной среды.
Шкала организационного стресса (Маклин, адаптация русского варианта – Н.Е. Водопьянова) [2,3]	– оценка уровня восприимчивости персонала к стресс-факторам организационной среды; – идентификация стресс-факторов, снижающих производительность труда персонала.
Диагностика делового, творческого и нравственного климата в коллективе [10]	– оценка и анализ деловой, творческой и нравственной климат в трудовом коллективе организации сферы услуг.
Опрос руководителя (Анцупов А.Я., Ковалёв В.В.) [9]	– повышение эффективности руководителей, в целях выработки практических рекомендаций по профилактике деструктивных конфликтов в коллективе; – формирование реестра стресс-факторов и реестра кадровых рисков для различных категорий персонала организации.
Исследование уровня тревожности (Ч. Спилбергер, Ю.Л. Ханин) [2,3]	– оценка уровня реактивной и личностной тревожности персонала и руководителей организации сферы услуг.
Методика «Психологический климат в группе» [8]	– анализ и оценка психологического климата в малой социальной группе.

- идентификации стресс-факторов, снижающих производительность труда персонала;
- формирования реестра стресс-факторов и реестра кадровых рисков для различных категорий персонала организации;
- повышения эффективности управленческой деятельности;
- формирования практических рекомендаций по профилактике межличностных конфликтов сфере управления персоналом;
- оценке общего индекса организационного стресса и уровня социальной напряженности в организации и др. [10].

Список использованных источников

1. Калмыкова, О. Ю. Управление профессиональными стрессами работников организации / О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова, К. А. Правдина. – Самара: Самарский государственный университет, 2017. – 172 с.

2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика: 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009 – С. 330.
3. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – С. 213.
4. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2006.
5. Моница Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». – СПб.: Речь, 2009.
6. Оксина К.Э. Стресс-мониторинг: для чего и как проводим. Методика оценки уровня стрессогенности организационной среды // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2009. – № 5.
7. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005.
8. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
9. Анцупов А.Я., Ковалёв В.В. Социально-психологическая оценка персонала. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 391 с.
10. Калмыкова, О.Ю. Организационно-методические аспекты управления конфликтами в системе социально-трудовых отношений в организации / О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова // Вестник Самарского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2014. – № 8(119). – С. 206-212.

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ УНИВЕРСИТЕТА РАЗНЫХ ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП

А.С. Рыжикова

Научный руководитель Н.В. Соловова
Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева

С появлением концепции управления человеческими ресурсами особое внимание в организациях уделяется удовлетворенности работников трудом, ведь главным мотивом к трудовой деятельности является возможность удовлетворения различных потребностей, поэтому необходимым становится рассмотрение понятия удовлетворенности. Многие представители управленческого звена компаний допускают ошибку, когда исследуют только удовлетворенность работников трудом и забывают про существование таких показателей, как вовлеченность и лояльность. Необходимо рассмотреть удовлетворенность, лояльность и вовлеченность и найти взаимосвязь этих показателей.

Таблица 1. Дефиниция основных понятий

Показатель	Определение
Удовлетворенность	Мотивация деятельности, обусловленная результатами деятельности, дающими возможность удовлетворения потребностей, многообразными факторами [1].
Лояльность	Характеристика персонала, определяющая его приверженность организации, одобрение ее целей, средств и способов их достижения, открытость своих трудовых мотивов для организации [2].
Вовлеченность	Заинтересованность работников в результатах своего труда и достижении стратегических целей компании [3].