

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра философии и социологии
Направление подготовки 39.03.01 – Социология
Профиль: Экономическая социология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ В.В. Проказин
«_____» _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ

Исполнитель
студент группы 363-об

Е.С. Казакова

Руководитель
доцент, к.ф.н.

В.В. Проказин

Нормоконтроль
доцент, к.ф.н.

В.В. Проказин

Благовещенск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет _____
Кафедра _____

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой

_____ И.О. Фамилия
подпись
« _____ » _____ 201__ г.

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе студента _____

1. Тема бакалаврской работы (проекта) _____

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) _____

3. Исходные данные к бакалаврской работе (проекту): _____

4. Содержание бакалаврской работы (проекта) (перечень подлежащий проработке вопросов):

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц графиков, схем, программных продуктов, иллюстрированного материала и т.п.) _____

6. Консультанты по бакалаврской работе (проекту) (с указанием относящихся к ним разделов)

7. Дата выдачи задания _____

Руководитель бакалаврской работы (проекта) _____

Фамилия, Имя, Отчество, ученая степень, ученое звание

Задание принял к исполнению (дата): _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 55 с., 12 рисунков, 18 таблиц, 3 приложения, 43 источника

МОТИВАЦИЯ, ТРУДОВАЯ МОТИВАЦИЯ, ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО, СТИМУЛИРОВАНИЕ, МОТИВИРОВАНИЕ, ФАКТОРЫ ТРУДОВОЙ МОТИВАЦИИ

В данной работе рассматриваются различные факторы трудовой мотивации. Мы выяснили, что мотивация – это формирование внутренних побуждающих факторов, действующих через самосознание. Стимулирование персонала – это внешние рычаги активизации персонала, то есть побуждение с помощью материальной заинтересованности. Мы дали характеристику отрасли ЖКХ и ее работников. Также рассмотрели теории трудовой мотивации зарубежных и отечественных авторов.

Объектом нашей работы является мотивация труда и ее факторы, а предметом факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретико-методологические основы исследования трудовой мотивации	8
1.1 Понятие, структура и функции мотивации труда	8
1.2 Теории трудовой мотивации зарубежных и отечественных авторов	13
1.3 Проблемы трудовой мотивации	20
2 ЖКХ как отрасль сферы услуг	24
2.1 ЖКХ: функции и структура	24
2.2 Особенности работников системы ЖКХ	27
3 Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ	29
3.1 Сравнение факторов трудовой мотивации работников ЖКХ в государственной и частной организации	29
Заключение	50
Библиографический список	52
Приложение А Программа социологического исследования на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»	56
Приложение Б Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»	63
Приложение В Диаграммы	69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования.

В наше время мотивация трудовой деятельности играет немаловажную роль, ведь от того, как будет правильно проведена эта мотивация, будет зависеть качество труда персонала.

Интерес к исследованию трудовой мотивации работников объясняется тем, что различный уровень мотивации влияет на формирование социально-производственных структур организации и так же отражается на поведении работников.

Актуальность данной работы заключается в том, что из-за многообразия методов трудовой мотивации, возникает проблема выбора правильного метода. Так же может появиться сложность применения выбранного метода, ведь необходимо знать структуру потребностей работников.

Цель: определить наиболее значимые факторы трудовой мотивации работников.

Объект: мотивация труда и ее факторы

Предмет: факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ

Задачи:

- 1) рассмотреть понятие, структуру и функции мотивации труда;
- 2) изучить теории трудовой мотивации зарубежных и отечественных авторов;
- 3) выявить проблемы трудовой мотивации;
- 4) рассмотреть функции и структуру ЖКХ;
- 5) выявить особенности работников системы ЖКХ;
- 6) сравнить факторы трудовой мотивации работников ЖКХ в государственной и частной организации по таким группам как: мотивирующие и стимулирующие.

Гипотезы:

- 1) мотивация труда – это побудительная сила трудовой деятельности и

поведения на основе глубокой личной заинтересованности и вовлеченности в ее осуществление. В структуру мотива труда входят: потребность, которую хочет удовлетворить работник; благо, способное удовлетворить эту потребность; трудовое действие, необходимое для получения блага; цена – издержки материального и морального характера, связанные с осуществлением трудового действия. Трудовая мотивация выполняет такие функции как ориентирующая, смыслообразующая, опосредствующая, мобилизующая, оправдательная;

2) к зарубежным теориям трудовой мотивации относятся: теория Х и Y Д. Мак-Грегора; теория иерархии потребностей Маслоу; двухфакторная модель мотивации Герцбега; трехфакторная модель Мак-Клелланда и др. К отечественным теориям трудовой мотивации относятся: теории А.К. Гастева, С.Г. Струмилина, Л.С. Выготского, Г.В. Осипова, В.П. Рожина, С.С. Фролова, В.А. Ядова;

3) проблема мотивации труда тесно связана с трудовыми ценностями населения, которые претерпевают изменения вследствие социально-экономических и политических преобразований в обществе. Диспропорции в системе трудовых ценностей в конце XX века привели к кризису трудовой мотивации, следствием которого стали проблемы безработицы, бедности, снижения уровня жизни населения;

4) ЖКХ обеспечивает функционирование жилищного хозяйства, водоснабжения, водопотребления, водоотведения и очистки сточных вод, теплоснабжения, газоснабжения, электроснабжения и др. В структуру ЖКХ входят: санитарно-технические предприятия и энергетические предприятия;

5) работники сферы обслуживания жилищно-коммунального хозяйства, выполняют преимущественно функции связанные с оказанием индивидуальных услуг в сфере бытового обслуживания защитой и охраной граждан и собственности, продажей и демонстрацией товаров обслуживанием жилищно-коммунального хозяйства и реставрационных работ, и другие;

б) среди демографических факторов существенных различий между работниками ЖКХ государственной и частной организации нет. У работников

ЖКХ в государственной организации преобладают мотивирующие факторы (интерес к работе, содержательность труда, степень ответственности работника, возможность карьерного роста). А для работников ЖКХ в частной организации приоритетнее стимулирующие факторы (оплата труда, условия труда, межличностные отношения в коллективе и с руководителем).

Основоположником теории трудовой мотивации можно считать немецкого социолога М. Вебера, который считал, что в традиционном обществе стимулом к труду служит приемлемый стандарт жизни.

Автором одной из известных концепций трудовой мотивации является А. Маслоу. Хотя его научные выводы подвергались критике, но благодаря универсальным объяснительным возможностям, они послужили отправной точкой для многих социологических разработок. Также основные идеи А. Маслоу нашли отражение в трудах Ф. Херцберга, Д. МакКлелланда, М.Х. Мескона.

Фундаментальные основы отечественных исследований в области мотивации труда заложили известные российские ученые А.К. Гастев, С.Г. Струмилин, Л.С. Выготский. Также представителями отечественной школы социологии по проблеме трудовой мотивации являются Н.Л. Литов, А.Г. Здравомыслов, Г.В. Осипов, В.П. Рожин, С.С. Фролов, В.А. Ядов.

Проблема мотивации работника к труду рассматривалась в теориях представителей классической школы менеджмента А. Смита, Ф. Тейлора, Д. Макгрегора, А. Файоля. Впоследствии тема была развита в социологическом контексте Д.Г. Голдторном, Д. Локвудом, В. Оучи и др.

В работах отечественных ученых – Е.В. Белкина, М.В. Грачева, В.А. Дятлова, Т.И. Мухамбетова, Г.Э. Слезингера и других, находят отражение вопросы формирования смыслообразующих мотивов трудовой деятельности, дается типология мотиваций, рассматриваются отдельные аспекты реформирования мотивационных отношений. Однако, как в период до перехода России к рыночным отношениям, так и в настоящее время проблема мотиваций остаётся самой актуальной и, к сожалению, самой неразрешенной в практическом плане.

1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ТРУДОВОЙ МОТИВАЦИИ

1.1. Понятие, структура и функции мотивации труда

Впервые слово «мотивация» употребил А. Шопенгауер в статье «Четыре принципа достаточной причины» (1900 – 1910). Затем этот термин прочно вошел в обиход для объяснения причин поведения человека.

Обзор литературных источников показал, что среди исследователей «мотивации» до сих пор нет единства в употреблении данного понятия. Это связано с тем, что специалисты в области психологии, социологии, философии, экономики, теории организаций активно используют, понятие мотивации, подходя к нему, естественно со своих позиций.

По мнению психолога Е.П. Ильина¹, все определения мотивации можно отнести в двум направлениям. Первое рассматривает мотивацию со структурных позиций, как совокупность факторов или мотивов. Чаще всего данного направления придерживаются психологи и экономисты.

Второе направление рассматривает мотивацию не как статичное, а как динамичное образование, как процесс, механизм. Под процессом здесь имеется ввиду «последовательное изменение какого-либо предмета или явления материального мира, в которых выражаются определенные объективные закономерности»². На западе мотивацию определяют «как процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации»³.

Так как труд является частью целесообразной деятельности человека, то для объяснения поведения людей в процессе трудовой деятельности используется понятие трудовая мотивация. Так же стоит отметить, что и здесь среди исследователей нет единого определения понятия «мотивация труда».

По мнению О.С. Виханского и А.И. Наумова трудовая мотивация есть процесс выбора и обоснования способа участия человека в производственной

¹ Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб. : Питер, 2000. С. 65.

² Энциклопедический словарь / ред. Б.А. Введенский. М. : БСЭ, 1955. С. 35.

³ Мескон М.Х. Основы менеджмента. М. : Дезон, 1992. С. 360.

деятельности⁴. При этом они отмечают, что мотивационный процесс надо понимать как постоянный поиск альтернатив поведения, который соотносится с жизненным опытом личности и ее представлениями о возможном и должном, с жизненными планами человека и его функциональными возможностями, а также с ожидаемыми последствиями собственных поступков.

С точки зрения мотивационного менеджмента, по мнению Э.А. Уткина трудовую мотивацию можно определить как стремление работника удовлетворить свои потребности посредством трудовой деятельности.

Мотивация труда, по мнению Новосибирской группы социологов, возглавляемой В.И. Герчиковым, это преобладающие, глубинные и осознаваемые побуждения, определяющие трудовое поведение людей.

Общим, во всех выше сказанных определениях является то, что суть процесса мотивации трудовой деятельности заключается в формировании внутренних побудительных сил трудового поведения индивида. Внутренними побудительными силами процесса мотивации являются потребности, ценности, мотивы, которые представляют собой структурные элементы процесса мотивации трудовой деятельности.

Мотивация – это формирование внутренних побуждающих факторов, действующих через самосознание⁵.

Существуют различные факторы мотивации, которые определяют, что является наиболее важным для конкретного человека. Как правило, это не один фактор, а несколько. Факторы мотивации принято делить на внешние и внутренние.

Внутренними факторами мотивации могут выступать:

- самореализация;
- самоутверждение;
- творчество;
- убежденность;

⁴ Виханский О.С. Менеджмент: Человек, стратегии, организация, процесс. М. : Гардарика, 1996. С. 169.

⁵ Студопедия [Электронный ресурс] : офиц. сайт. URL : <http://studopedia.org> (дата обращения : 12.05.2017)

- любопытство,
- потребность в общении и т.п.

К внешним факторам мотивации можно отнести:

- деньги,
- карьера,
- положение в обществе,
- признание и т.п.

Внутренние факторы мотивации обусловлены стремлением человека получить удовлетворение от уже имеющегося у него объекта, который он, поэтому хочет сохранить, или избавиться от объекта, который его чем-то не устраивает.

Внешние мотивы нацелены на приобретение или избежание отсутствующего объекта.

Таким образом, мотивы по характеру могут быть позитивными (приобрести, сохранить) или негативными (избавиться, избежать).

Позитивным внешним мотивом поведения является поощрение за хорошую работу, а негативным – наказание за её невыполнение; позитивный внутренний мотив – интересная работа, а негативный – рутинный характер выполняемой работы, вследствие чего от нее человек, стремится избавиться.

Знание факторов мотивации работника является для руководителя основополагающим, поскольку именно соотношение внутренних и внешних факторов мотивации помогает согласовать интересы сотрудника и компании, разработать системы мотивации для него.

Мотивация трудовой деятельности работников – это мероприятия, которые направлены на повышение продуктивности труда, и на стимулирование сотрудников непосредственно на качественное выполнение их должностных обязанностей.

Мотивация трудовой деятельности представляет собой систему, которая включает потребности, интересы, ценностные ориентации и установки, мотивы и мотивационную структуру поведения. Упрощенная модель мотивации пове-

дения через потребление предполагает следующую цепочку: потребности → побуждения (или мотивы) → поведение (действие) → результат удовлетворения потребностей (удовлетворение, частичное удовлетворение или отсутствие удовлетворения).

Мотивы труда по своей природе разнообразны. Они различаются по потребностям, которые человек стремится удовлетворить с помощью трудовой деятельности, по благам, которые требуются человеку для удовлетворения нужд, по уровню цены, которую работник готов заплатить и т.д.

Мотивы в сфере трудовой деятельности выполняют различные функции, которые реализуются в поведении работника. К наиболее важным относятся:

- ориентирующая, когда мотив направляет поведение работника в ситуации выбора вариантов поведения;
- смыслообразующая, когда мотив определяет собой субъективную значимость данного поведения работника, являя его личностный смысл;
- опосредующая, когда мотив рождается на стыке внешних и внутренних побудителей, опосредуя их влияние на поведение;
- мобилизующая, когда при необходимости мотив мобилизует все силы работника для реализации значимых для него видов деятельности;
- оправдательная, когда в мотиве заложено отношение индивида к должному, к нормируемому извне образцу, эталону поведения социальной и нравственной норме.

Функция мотивации заключается в том, что она оказывает влияние на трудовой коллектив предприятия в форме побудительных мотивов к эффективному труду, общественного воздействия, коллективных и индивидуальных поощрительных мер. Указанные формы воздействия повышают эффективность всей системы управления предприятием, организацией.

Структура мотивации – сложное структурное образование, оно включает потребности, мотивы, стимулы, цель, эмоции.

Структура мотивации представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Структура мотивации

В структуру мотива труда входят: потребность, которую хочет удовлетворить работник; благо, способное удовлетворить эту потребность; трудовое действие, необходимое для получения блага; цена – издержки материального и морального характера, связанные с осуществлением трудового действия. Для формирования трудовой мотивации наибольшую значимость имеет характер усвоенных индивидуумом трудовых норм и ценностей, придающих смысл всей дальнейшей трудовой деятельности, определяющих образ жизни. В профессиональную трудовую деятельность человек вступает с уже сформированным ценностным сознанием. Он знает, какие интересы хотел бы реализовать посредством труда.

Стимулирование персонала – это внешние рычаги активизации персонала, то есть побуждение с помощью материальной заинтересованности⁶.

Эффективность работы магазина, его товарооборот и количество прибыли во многом зависит от качества работы его сотрудников. Для того, что бы сотрудники действительно качественно выполняли свои обязанности, необходимо создать благоприятные условия труда, то есть проводить комплексное стимулирование и мотивацию персонала.

Методы стимулирования могут быть как поощрительными, так и наказывающие.

⁶ Стимулирование и мотивация персонала [Электронный ресурс] // Знайтовар.ру : офиц. сайт. URL : <https://znaytovar.ru/s/Stimulirovanie-i-motivaciya-per.html> (дата обращения : 15.05.2017).

К поощрительным методам стимулирования можно отнести:

- бонусные выплаты в зависимости от персонального вклада,
- премия за отсутствие прогулов,
- льготное питание,
- дополнительные выходные дни,
- оплачиваемый отпуск,
- подарки, и так далее.

К наказывающим методам стимулирования можно отнести:

- лишение бонусов и премий,
- снижение суммы заработной платы за прогулы, и тому подобное.

Одним из самых действенных стимулов является заработная плата. Однако следует помнить, что Трудовой Кодекс Российской Федерации запрещает дисциплинарные взыскания в виде вычета из оклада работника. В данном случае выгодно, чтобы заработная плата была не фиксированной. Она может зависеть от трудовых часов, количества продаж, произведенной продукции и так далее. При этом сотрудник будет стремиться, как можно тщательнее выполнять свои обязанности, поскольку именно от этого и зависит размер его оплаты. Некоторые компании используют смешанную систему оплаты труда, например фиксированную зарплату плюс премиальные, в случае достижения заданной нормы. Система начисления премии тоже различна, где-то назначается фиксированный процент от общего количества продаж магазина, где-то от личного вклада, а где-то в зависимости от должностного положения. Каждое предприятие разрабатывает свое положение о премировании.

Еще одним довольно эффективным методом стимулирования является выдача поощряемым работникам дисконтных карт на приобретение товаров в своем же магазине. Размер скидки, а также ее отмена может также являться инструментом поощрения

1.2 Теории трудовой мотивации зарубежных и отечественных авторов

Для того, чтобы подключить человека к решению той или иной задачи,

надо суметь найти ту мотивацию, которая побудила бы его к действию, и только при соответствующих мотивах можно вдохновить людей на решение сложных и сверхсложных задач.

Мотивационный подход давно разрабатывается в зарубежной и отечественной психологии. Применительно к управлению хозяйственной деятельности впервые проблема мотивов и стимулов была поставлена Адамом Смитом, который считал, что людьми управляют эгоистические мотивы, постоянное стремление людей улучшить свое материальное положение. Но А. Смит разумел прежде всего мотивацию предпринимателя, что же касается мотивации рабочих, участников производственного процесса, то она А. Смита не интересовала совсем. Этот пробел был восполнен американским теоретиком организации производства Ф.У. Тейлором. Он утверждал, что рабочими управляют только инстинкты удовлетворения потребностей физиологического уровня, поэтому их можно «приводить в действие» с помощью элементарных стимулов. По убеждению Тейлора, труд не предусмотрен биологической природой человека, поэтому каждый работает только по необходимости. Каждый стремится работать меньше, а получать больше, на что предприниматель должен отвечать политикой «платить меньше, а требовать больше». Принудительная сила администратора – главный мотор производства и главная мотивация к труду. Именно это положение было положено у Тейлора в основу разработанной им системы инструкций-предписаний, норм выработки и обоснования мотивации через почасовую оплату труда. Так продолжалось вплоть до 50-60-х годов, когда этот метод в рыночной экономике исчерпал себя. Отдельно же исследования мотивации, в основном в рамках психологии, не оказывала решающего влияния на управленческую практику предпринимателей. Положение стало меняться, когда возникшее в 30-е годы США гуманистического направления в управлении было обогащено исследованиями А. Маслоу, Г. Олпорта, К. Роджерса и др. Потребности предпринимательства, управления, хозяйствования и социальные изменения в обществе стимулировали развитие теорий мотивации и исследований мотивационных механизмов. Своеобразным признаком этого явилось

включение мотивации в качестве одной из важнейшей функции управления и многочисленные пособия по предпринимательству и управлению.

Определенный вклад в развитие теории трудовой мотивации внес немецкий социолог М. Вебер. Согласно Веберу, в традиционном обществе стимулом к труду служит приемлемый стандарт жизни. Повышение зарплаты не повышает производительность труда: напротив, индивид будет работать меньше, чтобы обеспечить свой обычный заработок.

Теория мотивации М. Вебера включает четыре «идеальных типа» социального действия:

- целенаправленное действие – продуманное использование доступных средств для достижения цели;
- ценностно-рациональное действие – действие, основанное на вере в некие высшие ценности;
- аффектное действие – действие, обусловленное чувствами и эмоциями индивида;
- традиционное действие – основанное на общепринятых обычаях и традициях⁷.

При закладе основ современных концепций мотивации наибольшее значение имели работы трех человек: Абрахама Маслоу, Фредерика Херцберга и Давида МакКлелланда.

Теория трудовой мотивации А. Маслоу исходит из того, что все люди постоянно ощущают какие-либо потребности, которые побуждают их к действию. Классифицируя потребности человека, он разделяет их на пять основных категорий: физиологические, потребности в безопасности и уверенности в будущем, социальные потребности, потребности в уважении, потребности самовыражения.

По теории А. Маслоу все эти потребности можно расположить в виде строгой иерархичной структуры. В каждый конкретный момент времени человек будет стремиться к удовлетворению той потребности, которая для него яв-

⁷ Вебер М. Избранные произведения. М. : Прогресс, 1990. С. 628 – 629.

ляется более важной или сильной. Прежде чем потребность следующего уровня станет наиболее мощным определяющим фактором в поведении человека, должна быть удовлетворена потребность более низкого уровня.

Несмотря на то, что теория человеческих потребностей А. Маслоу дала руководителям полезное описание процесса мотивации, в ней оказалось немало уязвимых мест. По мнению М.Х. Мескона, основная критика теории А. Маслоу сводилась в том, что ей не удалось учесть индивидуальные отличия людей. Так, американский социолог У.Рейф сравнивал собственные результаты с иерархией потребностей Маслоу. Он пришел к выводу, что исследование не подтверждает теорию Маслоу. В числе самых важных респонденты выделили потребности в самовыражении и безопасности, а у Маслоу они относились лишь ко второму уровню.

Идеи Маслоу получили дальнейшее развитие в двухфакторной теории мотивации Фредерика Герцберга, разработанной в 1950г.

Ф. Герцберг исследовал двести инженеров и бухгалтеров с целью выявления мотивационных факторов и их силы. Служащим задавались два вопроса: «Можете ли Вы детально описать, когда Вы чувствуете себя на работе хорошо?» и «Можете ли Вы детально описать, когда Вы чувствуете себя на работе исключительно плохо?».

В результате исследования Герцберг выявил две группы факторов, явно не одинаково влияющих на мотивацию труда. Первую группу факторов Герцберг назвал факторами гигиены (гигиенические факторы), вторую – мотивации.

К гигиеническим факторам относятся: отношения с коллегами, начальством и подчиненными; нравственный климат в организации; вознаграждение; физические условия труда; стабильность рабочего места. По концепции Герцберга, гигиенические факторы не являются активными. Такую функцию выполняют мотивационные факторы: трудовые успехи работника, признание его заслуг; предоставление самостоятельности; служебный рост; профессиональное совершенство; обогащение труда элементами творчества.

Обобщая результаты своих исследований, Герцберг сделал ряд выводов,

которые состоят в следующем ⁸.

То, какие чувства испытывает человек в работе, определяется двумя разными группами факторов, и не существует непрерывного и бесконечного перехода от неудовлетворенности к удовлетворению.

Группа гигиенических факторов отражает степень неудовлетворенности человека работой. Обеспечивая наличие в работе человека значимых для него гигиенических факторов, можно снизить степень неудовлетворенности человека работой. Мотивацию работника можно повысить, если усилить те факторы удовлетворения, которые представляются значимыми именно для этого работника, и тем самым переместите положение испытываемых им чувств к работе от нейтрального состояния к удовлетворению.

Теория двух факторов Герцберга получила широкое распространение, хотя большинство исследований, проведенных для ее более глубокой проверки, не смогли однозначно подтвердить ее выводы. Рекомендации этой теории используют на практике многие компании. Так, с ее помощью ряд американских компаний заметно повысили мотивацию служащих.

По мнению Мескона критика теории Герцберга в основном была связана с методами исследования. Так, например, Герцберг обобщает результаты исследований всех работников, хотя изучены были только группы работников конкретных профессий.

Другой моделью мотивации, делавшей основной упор на потребности высших уровней, была теория Дэвида МакКлелланда. Не отрицая выводов теории А. Маслоу о важности «первичных потребностей» в мотивации поведения работников, МакКлелланд попытался выявить среди «вторичных потребностей» наиболее важные, которые актуализируются при условии достаточной материальной обеспеченности. Он считал, что людям присущи три потребности: власти, успеха и причастности.

Потребность во власти является приобретенной, развивается на основе обучения, жизненного опыта и состоит в том, что человек стремится контроли-

⁸ Herzberg F. The motivation to Work. New York: John Wiley & Sons, cop., 1959. P. 36.

ровать действия других людей, оказывая на них существенное влияние. Люди с высокой мотивацией властвования делятся на две группы. Первую группу составляют те, кто стремится к власти ради властвования. Таких людей привлекает сама возможность командовать, властвовать над другими. Интересы организации для них чаще всего отодвигаются на второй план. Ко второй группе принадлежат те, кто стремится к власти для того, чтобы добиться решения групповых задач организации. Добившись властных полномочий, такие люди ставят задачи перед группой и совместно участвуют в процессе достижения целей организации. Одновременно они ищут возможности оптимального мотивирования людей на достижение этих целей. Потребности власти для таких людей – это не стремление к властному самоутверждению ради удовлетворения своего тщеславия, а стремление к выполнению ответственной работы по управлению другими для решения организационных задач.

Потребность в успехе может быть удовлетворена только при доведении работы до успешного завершения. Человек, стремящийся к успеху, ставит перед собой более сложные задачи, желает получить отзывы о своей деятельности. У руководителя желание достичь успеха проявляется в инициативном поведении, в стремлении к разумному риску. Если же у руководителя сильна боязнь неуспеха, то он отклоняется от участия в деятельности, которая связана с необходимостью проявлять инициативу, брать на себя ответственность. Линия поведения та-кого руководителя – это сведение к минимуму вероятности нанесения ущерба собственному престижу.

Потребность в успехе (мотивация достижений) является общей для большинства людей. Однако степень ее развития у разных субъектов различна. От степени развития этой потребности зависит эффективность профессиональной деятельности, профессиональный успех делового человека в управленческой деятельности.

Кроме вышеописанных теорий, заслуживает внимание и теория потребностей К. Альдерфера, который предпринял попытку уточнить и творчески развить теорию Маслоу. Отмечая недостаточную, на его взгляд, чет-

кость различия некоторых групп потребностей в теории Маслоу, он выделил не пять, а три класса потребностей:

1) потребности существования (E), к которым он отнес основополагающие физиологические потребности, а также потребности в безопасности;

2) социальные потребности (R), включая потребности общения, групповой принадлежности и уважения со стороны других;

3) потребности личностного роста, т.е. потребности в самореализации, в том числе участия в управлении.

Серьезное внимание проблемам мотивации труда уделялось в отечественной науке. Так, серьезные концепции в области мотивации труда разрабатывались крупнейшим российским психологом Л.С. Выготским и его учениками. Исследование мотивация школой Л.С. Выготского основывались на теоретически и практически им доказанном в 1924 году положении, что в психике человека существует два параллельных уровня развития (низший и высший), которые и определяют параллельное развитие высших и низших потребностей. Кроме того, механизмы удовлетворения этих потребностей также параллельны, что свидетельствует о том, что удовлетворение одного механизма с помощью средств другого – невозможно. Л.С. Выготский приходит к мысли, что настало время уделить достаточное внимание нематериальному стимулированию труда в целях удовлетворения высших потребностей человека. В то же время уровень заработной платы должен удовлетворять низшие потребности.

Среди отечественных теорий большой интерес представляют концепция «устойчивого мотивационного ядра», которую развил А.Г. Здравомыслов, В.П. Рожин, В.А. Ядов в труде «Человек и его работа»⁹, а также диспозиционная теория саморегуляции социального поведения личности В.А. Ядова.

Концепция «устойчивого мотивационного ядра» позволила провести эмпирическую проверку теории Ф. Герцберга, в ходе которой была выявлена не только роль высших мотиваторов, но и проведена привязка типов мотивации к видам труда, отсутствующая у Герцберга.

⁹ Человек и его работа / под ред. А.Г. Здравомыслова. М. : Мысль, 1967. С. 44.

Заслуживает внимание и концепция управления мотивацией персонала, выдвигаемой М.В. Кдюновой, А.А. Звезденко, В.Н. Верхолазенко в работе «Пирамида Маслоу плюс или когда бесспорное стало сомнительным». Опираясь на психологические теории мотивации А.Н. Леонтьева, О.С. Анисимова, авторы пытаются внести коррективы в стратегическом подходе управления мотивацией персонала и качественно усовершенствовать структуризацию мотивационных факторов.

Авторы предлагают усовершенствовать вариант иерархизации потребностей, которую назвали «Пирамида Маслоу плюс», которая включает не пять групп потребностей, а семь:

- 1) физиологические;
- 2) физиолого-психологические;
- 3) психолого-социальные;
- 4) социальные;
- 5) интересы функционирующего деятеля;
- 6) интересы развивающего деятеля;
- 7) стремление к культурно-творческой деятельности.

Далее авторы предлагают, используя психологические категории: индивид, субъект, личность, уйти от деталей в более крупно рассматривать иерархичную структуру потребностей.

Такое обобщение дает возможность выделить в планировании мотивационной деятельности и разработке системы стимулирования всего три основных типа поведения человека, существенных для организации. Авторы утверждают, «что учет всех трех возможных «характеров» деятелей, типов установок помогает реализовать системный подход в разработке оптимальной системы мотивации и стимулирования кадров».

1.3 Проблемы трудовой мотивации

Управление персоналом в любой компании направлено на обеспечение целей организации, причём с наибольшей эффективностью, а значит, компания должна создать такие условия, чтобы работники качественно выполняли свои

функции и их действия в наибольшей степени соответствовали целям организации¹⁰.

Весь круг проблем мотивации персонала в России можно свести к следующим: правовые, экономические, социально-психологические, управленческие и нравственные.

Правовые проблемы заключаются в том, что сотрудник не защищён от тоталитарных методов воздействия на его психику: порою для достижения целей организации работодатель злоупотребляет своей властью. За рубежом существует ряд законов, ограничивающих работодателей и защищающих права наёмных работников; в России, в свою очередь, законодательных актов, противодействующих неправомерным действиям управленцев, нет. Лишь в Трудовом Кодексе РФ¹¹ провозглашены принципы обеспечения права работника на защиту своего достоинства на период трудовой деятельности, запрещение дискриминации в сфере труда, защита персональных данных работника. Однако реального механизма по реализации этих принципов не существует. Для людей, которые оказались в ситуации неформальной занятости правовые проблемы мотивации труда усиливаются – для них вообще нет никакой защиты, а в России неформальный наём временных работников очень распространён.

Экономические проблемы можно разделить на три основных: низкая заработная плата, обеспечение связи результата и оплаты труда, дифференциация компаний по возможностям мотивации работников к труду в зависимости от ресурсов. Уровень заработной платы формирует определённую интенсивность труда, ответственность, инициативность работника – при сохранении в течение длительного времени низкого уровня заработной платы формируются следующие типы поведения работника: работать «от начальника до начальника», «прошёл день – и ладно», «как платите, так и работаем». Здесь необходимо решить вопрос о границах заработной платы низкой, средней и высокой. Причём представление об этих порогах будет различным у наёмных работников и рабо-

¹⁰ Бутова Т.В. Проблемы мотивации персонала в Российских компаниях // Инновационная наука. 2016. № 5. С. 46.

¹¹ Трудовой Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

тодателей.

Для российских работников не существует связи между результатом и оплатой труда – зарплата в России не выполняет стимулирующую функцию. Сейчас за рубежом обеспечивают связь оплаты с результатами труда и повышают справедливость заработной платы, используя схему «базовый оклад + оплата за результат», и соотношение по этим частям оплаты примерно 70:30. В России тоже приняли эту схему, однако она неэффективно работает. Возможность мотивировать работника со стороны предприятия во многом определяется его положением на рынке и имеющимися ресурсами. Небольшие коммерческие компании в России стараются уйти даже от элементарного социального пакета, закрывая всю мотивационную политику только более-менее высокой заработной платой. Бюджетные организации, наоборот, всегда предоставляют социальный пакет в соответствии с Трудовым кодексом, при низкой заработной плате.

Круг социально-психологических проблем во многом связан с российским менталитетом. Россия – это страна между Западом и Востоком, и русский менталитет формировался именно на пересечении двух противоположных и противоречивых влияний. Вот почему система мотивации в России такая же противоречивая. Большой промежуток времени мотивация зависела от идеологии коммунизма, и сформировались определённые модели. Во-первых, это модель «кнута и пряника» – наиболее эффективный метод, сочетающий систему наказаний и поощрений. При отрицательном результате деятельности следуют наказания, а в случае получения хороших результатов работник получает признание, похвалу и денежное вознаграждение (данный метод очень актуален и в наше время). Во-вторых, мотивация строго подчинялась стандартам и нормативам, спускавшимся «сверху», у руководителей не было права выбора действия и решения. Недостаточная оценка трудового вклада или же вообще полное его игнорирование, иногда приводили к работе принципа «инициатива наказуема». Отсутствие возможности использования своего потенциала способствовало снижению мотивации. Третьей моделью является коллективизм – спорный тер-

мин, способствующий как повышению производительности и улучшению качества труда, так и снижению индивидуальных достижений и индивидуального роста. Многие черты мотивации общества в СССР ушли в прошлое, но многое сохранилось на практике и сейчас. Вопрос заключается в том, насколько эффективные методы сохранились, и стоит ли возродить некоторые ушедшие традиции?

К управленческим проблемам можно отнести большую распространённость административного (авторитарного) стиля управления. Человек – главный ресурс, а значит, на первое место выходит вопрос о гибкости механизма его эксплуатации. Вот почему руководитель должен быть не просто профессионалом, но и лидером, имеющим свою управленческую команду. Следовательно, с формированием мотивации к труду всё больше связывается переход от административного стиля управления к лидерскому.

Нравственные проблемы в России в основном связаны с воровством на предприятиях. Эта проблема зависит от особенностей российского менталитета: около половины россиян считают воровство на предприятиях нормой (раз работнику недоплачивают, он имеет полное моральное право «добрать» то, что недоплатили).

В России все вышеизложенные проблемы мотивирования должны быть успешно решены, иначе под сомнением будет находиться дальнейшее развитие и процветание российского производства, повышение уровня жизни населения за счёт собственных ресурсов и улучшение общего благополучия государства.

2 ЖКХ КАК ОТРАСЛЬ СФЕРЫ УСЛУГ

2.1 ЖКХ: функции и структура

Жилье для человека традиционно было одним из главных приоритетов его существования вообще.

Качественные жилищные условия относятся к числу ключевых условий развития человеческого потенциала. Его значение особенно велико в странах с жесткими климатическими условиями, к которым, безусловно, относится Россия. Количественная оценка влияния жилищных условий на развитие человека необычайно сложна. Однако, не вызывает сомнений, что отсутствие адекватного жилья ведет к деградации личности и социума, ограничивая спектр возможностей, доступных индивиду.

Жилищные условия определяют не только благосостояние семьи, но и в значительной степени ее образ жизни, характер проведения свободного времени, организацию быта, внутри семейные отношения. Кроме того, в настоящее время, помимо социально-политического и нравственного аспектов все большее внимание уделяется экономической необходимости качественных преобразований в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Жилищно-коммунальное хозяйство, являясь сложным конгломератом подотраслей различных по видам оказываемых услуг и типам технологических процессов, имеет ряд признаков, позволяющих считать его самостоятельной отраслью народного хозяйства и, соответственно, выработать единые подходы при осуществлении его реформы.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) – комплекс отраслей экономики, обеспечивающий функционирование инфраструктуры поселений, а также различных зданий в них, создающих безопасное, удобное и комфортабельное проживание и нахождение в них людей путём предоставления им коммунальных ресурсов и широкого спектра жилищных услуг. Включает в себя также объекты социальной инфраструктуры для обслуживания жителей.

Термин «ЖКХ» имеет советское происхождение, широко применяется во

многих странах бывшего СССР.¹² В англоязычных странах для данного комплекса отраслей используется термин «public utility». В начале 21 века появилось более широкое понятие ЖКХ, объединяющее под термином «Smart City» (Умный город) строительство и содержание зданий и сооружений на всем жизненном цикле от градостроительного планирования, проектирования содержания и сноса, а также привычные отрасли городского хозяйства, новые коммуникации, прежде всего связанные с автоматизацией управления коммунальными сетями, зданиями, транспортом и использованием сети Интернет.

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой отрасль территориальной инфраструктуры, деятельность которой формирует жизненную среду человека. В его состав входят:

- жилищное хозяйство;
- ремонтно-эксплуатационные предприятия и службы;
- ресурсоснабжение (теплоснабжение, газоснабжение, электроснабжение, водоснабжение, водоотведение);
- благоустройство населенных пунктов (дорожно-мостовое хозяйство, озеленение, сбор, вывоз и утилизация отходов, санитарная очистка);
- бытовое обслуживание
- наружное освещение.

Основной обобщающей характеристикой жилищно-коммунальных услуг является их необходимость для функционирования системы жизнеобеспечения городов и населенных пунктов. Услуги, предоставляемые предприятиями отрасли, могут быть в виде доведенных до потребителя материальных носителей с определенными качественными показателями (тепловая и электрическая энергия, вода и пр.).

Для жилищно-коммунального хозяйства характерны следующие признаки:

- принадлежность к группе жизнеобеспечения;

¹² Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: офиц. сайт. URL : <https://monographies.ru/en/book/section?id=13284> (дата обращения : 15.05.2017).

- социальная значимость;
- постоянный спрос;
- сезонность оказания услуг;
- низкая заменяемость другими услугами.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) в решающей степени формирует среду обитания человека. В современных городах состояние ЖКХ определяет уровень цивилизованной жизни. От того, в каких условиях мы проживаем, зависит наше внутреннее состояние, наличие минимума коммунальных услуг – есть гарантия успеха в производстве, науке, учебе, это залог нашего здоровья и благополучия.

Степень развития и объем деятельности коммунального хозяйства непосредственно влияют на уровень благосостояния населения, бытовые условия его жизни, санитарно-гигиенические условия и чистоту водного и воздушного бассейнов, а также на уровень производительности труда.

Жилищное и коммунальное хозяйство представляет собой многоотраслевое хозяйство, в котором переплетаются все социально-экономические отношения по жизнеобеспечению населения и удовлетворению потребностей производственных отраслей и сферы услуг. Оно включает в себя взаимозависимые, но в то же время и достаточно автономные предприятия и организации социальной и производственной сферы, чья деятельность прямо или косвенно связана с удовлетворением потребностей населения в жилье и коммунальных услугах.

Организации жилищно-коммунального хозяйства – это предприятия, учреждения и организации вне зависимости от организационно-правовой формы, формы собственности и ведомственной подчиненности, оказывающие жилищно-коммунальные услуги соответствующим категориям потребителей. Они являются важнейшей частью территориальной инфраструктуры, определяющей условия жизнедеятельности человека, прежде всего комфортность жилища, его инженерное благоустройство, качество и надежность услуг транспорта, связи, бытовых и других услуг, от которых зависят состояние здоровья, качество жиз-

ни и социальный климат в населенных пунктах.

ЖКХ обуславливает своеобразие и специфику его деятельности, которая чрезвычайно многогранна: это эксплуатация жилищ, теплоэнергетика, газовое и гостиничное хозяйство, городское освещение, электрический транспорт, банно-прачечное, гражданское и оздоровительное обслуживание, комплексное благоустройство и санитарная очистка поселений, зеленое строительство, промышленное производство цветов, монтаж, капитальный ремонт и эксплуатация лифтового хозяйства, техническая инвентаризация основных фондов, ремонтно-строительное производство, промышленность, капитальное строительство, проектные, конструкторско-технологические и научно-исследовательские работы, подготовка и переподготовка кадров, производственно-технологическая комплектация, аварийная (инженерного оборудования), справочно-информационная, инспекционная и другие службы.

2.2 Особенности работников системы ЖКХ

Работники сферы обслуживания жилищно-коммунального хозяйства, торговли и родственных видов деятельности выполняют преимущественно функции, связанные с оказанием индивидуальных услуг в сфере бытового обслуживания защитой и охраной граждан и собственности, продажей и демонстрацией товаров обслуживанием жилищно-коммунального хозяйства, рекламно-оформительских и реставрационных работ, и другие.

Для большинства занятий (профессий) этой укрупненной группы требуемую квалификацию достигают путем индивидуального обучения на рабочем месте или специальной подготовки по установленной программе на базе основного общего образования или среднего (полного) общего образования. Для ряда профессиональных групп, включаемых в данную укрупненную группу, необходимую квалификацию приобретают при получении начального профессионального образования.

Функции, выполняемые работниками жилищно-коммунального хозяйства:

- обслуживание водопроводной системы;

- теплоснабжение;
- электроснабжение;
- уборка общественных мест на вверенной территории;
- ремонт зданий;
- благоустройство территории;
- уборка и утилизация мусора;

3 ФАКТОРЫ ТРУДОВОЙ МОТИВАЦИИ РАБОТНИКОВ СИСТЕМЫ ЖКХ

3.1 Сравнение факторов трудовой мотивации работников ЖКХ в государственной и частной организации

Исследование проводилось среди работников ЖКХ в частной и государственной организации. Были опрошены все сотрудники двух организаций. Общее количество опрошенных 77 человек.

Социально-демографический блок.

В ходе исследования было опрошено 2 организации ЖКХ: частная и государственная. В государственной организации было опрошено 64 % женщин и 36 % мужчин (приложение В, рисунок В.1), в частной 65 % мужчин и 35 % женщин (приложение В, рисунок В.2). В государственной организации 36 % работников в возрасте от 30 до 44 лет, 28 % от 45 до 59 лет, 21 % от 17 до 28 лет и 15 % старше 60 (приложение В, рисунок В.3). В частной организации 3 % опрошенных в возрасте от 30 до 44 лет, 23 % от 18 до 29, 18 % сотрудникам 45 - 59 лет и остальные старше 60 (приложение В, рисунок В.4). В ходе исследования было выявлено, что в государственной организации 49 % работников имеет высшее образование и 36 % среднее специальное (приложение В, рисунок В.5). В частной 47 % опрошенных имеет среднее специальное образование, 41 % высшее и 12 % среднее (приложение В, рисунок В.6). Так же среди опрошенных работников в государственной организации 64 % опрошенных замужем или женаты, а 23 % не женаты/не замужем (приложение В, рисунок В.7). В частной организации 71 % сотрудников женаты, либо замужем (приложение В, рисунок В.8).

На вопрос о материальном положении 54 % работников в государственной организации оценивает свое положение как среднее, а 44 % живет более менее прилично, но покупка большинства товаров вызывает трудности (приложение В, рисунок В.9). В частной организации 88 % работников оценивают свое материальное положение как «среднее» (приложение В, рисунок В.10).

54 % опрошенных сотрудников в государственной организации имеет свое жилье, 39 % снимает квартиру и 8 % живет с родственниками (приложение В, рисунок В.11) Среди работников ЖКХ в частной организации 53 % имеет жилье, 41 % снимает квартиру и лишь 6 % живет с родственниками (приложение В, рисунок В.12). У 43 % работников в государственной организации есть один ребенок, 36 % не имеет детей. У остальных 2 и более детей (приложение В, рисунок В.13), а в частной 47 % сотрудников имеет одного ребенка, так же у 29 % вообще нет детей и у 24 % двое или больше детей (приложение В, рисунок В.14).

С каким чувством идут на работу.

Сначала выясним, с каким чувством идут на работу работники ЖКХ в частной организации. По ниже представленной диаграмме, можно сделать вывод, что в большинстве случаев работники идут на работу с чувством привычки и желанием пообщаться. Сравнивая по полу, женщины чаще идут на работу с желанием пообщаться – 23 %, а мужчины из-за привычки – 29 %.

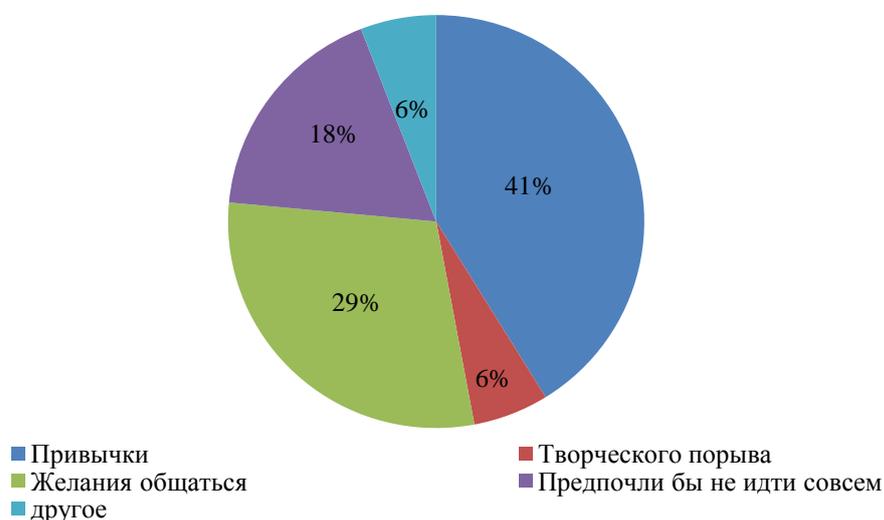


Рисунок 1 – С каким чувством Вы идете на работу

Таблица 1– С каким чувством Вы идете на работу

На работу Вы идете с чувством	Ваш пол	
	мужской	женской
1	2	3
Привычки	29 %	12 %

1	2	3
Творческого порыва	6 %	0 %
Желания общаться	12 %	23 %
Предпочли бы не идти совсем	12 %	6 %

Далее выясним, с каким чувством идут на работу работники ЖКХ в государственной организации. Самыми популярными ответами среди респондентов на данный вопрос были «желание пообщаться» и «привычки». 31 % мужчин ходят на работу «по привычке», а 28 % женщин идут на работу с желанием пообщаться. Это связано с физическими, психологическими и природными различиями между мужчиной и женщиной. Женщины по своей природе более разговорчивы, нежели мужчины, и они сильнее нуждаются в общении.

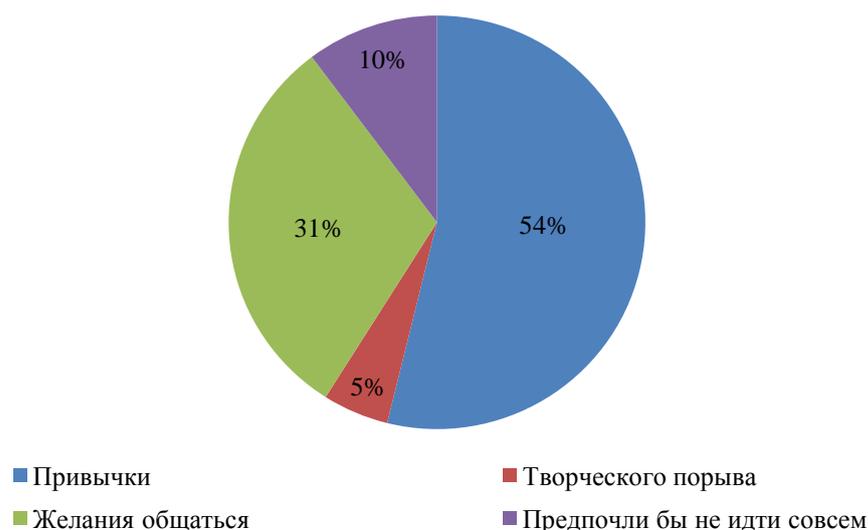


Рисунок 2– С каким чувством Вы идете на работу

Таблица 2– С каким чувством Вы идете на работу

На работу вы идете с чувством	Ваш пол	
	мужской	женский
Привычки	31 %	12 %
Творческого порыва	6 %	0 %
Желания общаться	0 %	28 %
Предпочли бы не идти совсем	12 %	6 %
другое	5 %	0 %

Итак, можно сделать вывод, что принципиальных отличий нет. И в част-

ной организации и в государственной, работники идут на работу из-за привычки и с желанием пообщаться. Среди женщин преобладает такой ответ как «желание общаться», среди мужчин «привычка».

Удовлетворенность своим трудом.

Выясним удовлетворенность своим трудом среди работников государственной организации. Больше половины опрошенных удовлетворены своим трудом на «4» и «5» по пятибалльной шкале.

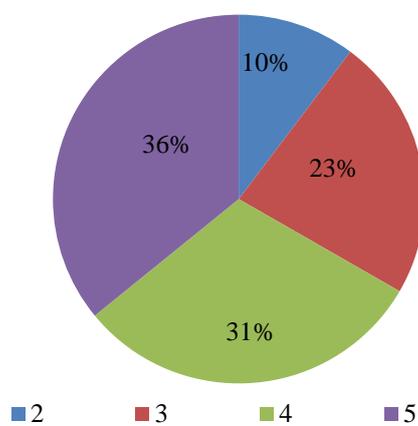


Рисунок 3 – В какой степени Вы удовлетворены своим трудом

Рассмотрим, как удовлетворены своим трудом мужчины и женщины в данной организации. По ниже представленной таблице видно, что женщины своим трудом удовлетворены примерно также как и мужчины. Среди двух полов есть часть, которые удовлетворены своим трудом на «2» по пятибалльной шкале. Возможно это связано с большим объемом обязанностей, которые выполняют эта часть работников.

Таблица 3 – В какой степени Вы удовлетворены своим трудом

В какой степени Вы удовлетворены своим трудом?	Ваш пол	
	мужской	женский
2	3 %	8 %
3	8 %	15 %
4	10 %	20 %
5	15 %	21 %

Далее посмотрим удовлетворенность трудом среди работников ЖКХ в частной организации. Больше половины работников данного предприятия удовлетворены своим трудом на «4» и «5» по 5-тибалльной шкале. 24 % сотрудников удовлетворены своим трудом на «3», это говорит о том что существуют определенные трудности, которые препятствуют полной удовлетворенности.

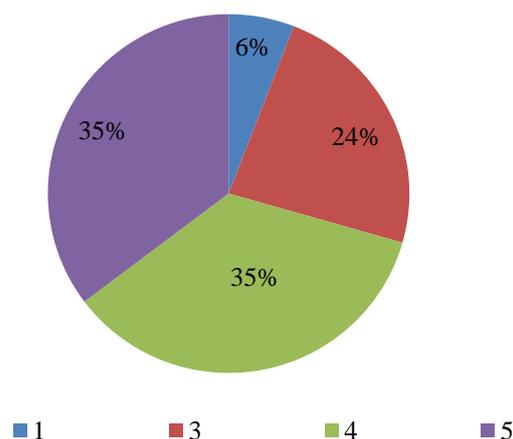


Рисунок 4 – В какой степени Вы удовлетворены своим трудом

В частной организации женщины не удовлетворены своим трудом больше, чем мужчины. 6 % оценивают свой труд на «1» по пятибалльной шкале. У мужчин ситуация другая, большая часть довольны своим трудом.

Таблица 4 – В какой степени Вы удовлетворены своим трудом

В какой степени Вы удовлетворены своим трудом?	Ваш пол	
	мужской	женский
1	0 %	6 %
3	12 %	12 %
4	35 %	0 %
5	18 %	17 %

Подводя итог, можно сказать, что различий в степени удовлетворенности труда у работников ЖКХ государственной и частной организации нет. Большинство работников удовлетворены своим трудом. Удовлетворенность трудом является важнейшей составляющей в трудовой мотивации. Удовлетворенность трудовой деятельностью – это важная характеристика эффективного функцио-

нирования современной организации, определяющая во многом качество конечного результата. Высокая степень неудовлетворенности приводит либо к кризису, либо к смене места работы, профессии. Удовлетворенность трудом во многом определяет сам выбор рабочего места на протяжении всей трудовой жизни индивида, и этот фактор значительно влияет на внутреннюю мотивацию сотрудника.

Работа это.

Попытаемся выяснить, что означает работа для сотрудников. Для работников ЖКХ в государственной организации, работа – это, прежде всего, средство зарабатывания денег. Также стоит отметить, что для 31 % работников работа является средством подъема по карьерной лестнице. Для современного человека очень важным считается добиться успеха во многих сферах жизни, и карьера одна из важнейших таких сфер. Большинство людей стремится получить престижную должность, которая повысит статус человека и его заработок.

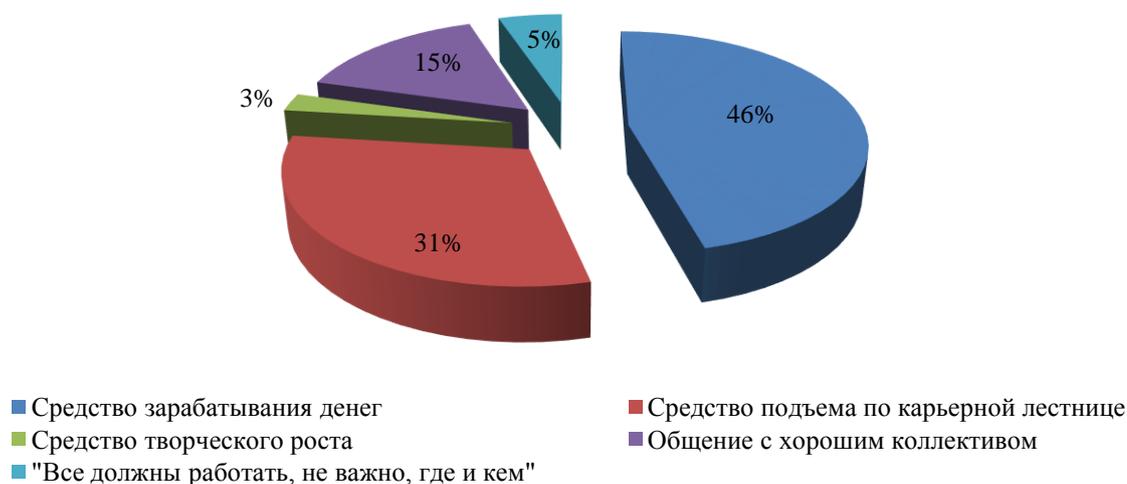


Рисунок 5 – Работа это

Для большей части мужчин и женщин работа – это средство зарабатывания денег. Также стоит отметить, что для некоторых мужчин работа – это средство подъема по карьерной лестнице, а для женщин – общение с хорошим коллективом.

Таблица 5 – Работа это

Работа для Вас	Ваш пол	
	мужской	женский
Средство зарабатывания денег	20 %	26 %
Все должны работать, не важно, где и кем»	0 %	5 %
Средство подъема по карьерной лестнице	16 %	5 %
Средство творческого роста	0 %	3 %
Общение с хорошим коллективом	0 %	25 %

Для работников ЖКХ в частной организации работа является средством зарабатывания денег-88 %, и лишь 12 % опрошенных считает, что все должны работать, не важно, где и кем.



Рисунок 6 – Работа это

Для большинства мужчин и женщин работа – это средство зарабатывания денег.

Таблица 6 – Работа это

Работа для Вас	Ваш пол	
	мужской	женский
Средство зарабатывания денег	59 %	29 %
Все должны работать, не важно, где и кем»	6 %	6 %

Делая вывод, можно сказать, что в данном вопросе существуют существенные различия между работниками ЖКХ в частной и государственной организации. Во-первых, если для сотрудников в частной организации работа – это в основном средство зарабатывания денег, то для государственной организации работа это и средство подъема по карьерной лестнице, и общение с хо-

рошим коллективом, и средство творческого роста. Во-вторых, если в государственной организации существует возможность карьерного роста, то в частной, такой возможности нет, т.к. ни один опрошенный не выбрал данный вариант ответа. Возможность карьерного роста – это сильный мотивирующий фактор для работников предприятия. Если существует возможность должностного продвижения, то организация должна помогать сотруднику в этом путем планирования и его развития.

Возможность должностного продвижения.

Рассмотрим возможность карьерного роста в частной организации. 53 % опрошенных в возрасте от 30 – 44 лет, возможность карьерного роста наиболее важна. Это тот возраст, в котором человек четко осознает, в какой сфере он хочет расти по карьерной лестнице. Для молодых людей от 18 до 29 лет карьера не так сильно важна, возможно, это связано с тем, что они не уверены, что будут работать в этой организации долго.

Таблица 7 – Возможность должностного продвижения

	Ваш возраст				Итого
	18-29 лет	30-44 года	45-59 лет	60 лет и старше	
1	12 %	0 %	0 %	6 %	18 %
3	6 %	6 %	12 %	0 %	24 %
4	6 %	23 %	6 %	0 %	35 %
5	0 %	23 %	0 %	0 %	23 %
Итого	23 %	53 %	18 %	6 %	100 %

В государственной организации, для 36 % сотрудников в возрасте от 30 до 44 лет возможность карьерного роста важна. Для работников в возрасте 60 лет и старше, карьера не важна

Таблица 8 – Возможность должностного продвижения

	Ваш возраст				Итого
	18-29 лет	30-44 года	45-59 лет	60 лет и старше	
3	3 %	8 %	2 %	0 %	12 %
4	5 %	5 %	3 %	8 %	21 %
5	13 %	23 %	23 %	8 %	67 %
Итого	21 %	36 %	28 %	15 %	100 %

Делая вывод, можно сказать, что в данном вопросе явных различий нет между работниками частной и государственной организации. Средний возраст, для которого возможность карьерного роста наиболее важна это от 30 до 44 лет. По мере взросления человека его трудовой потенциал возрастает. Что касается молодых людей в возрасте от 18 до 29 лет, для них возможность должностного продвижения пока не так сильно им важна, потому что в этом возрасте человек еще не до конца уверен, в какой сфере он хотел бы строить свою карьеру. А для людей старше 60 лет, карьерный рост не имеет значения, потому что большую часть своей жизни они уже отработали.

Бонусы в организации.

Для работников ЖКХ в государственной организации. 97 % опрошенных считает, что в организации должны быть бонусы за добросовестно выполненную работу (приложение В, рисунок В.15). Добросовестно выполненная работа должна быть отмечена работодателем. Если человек, который работает хорошо и человек, который недобросовестно выполняет работу, находятся в одинаковом положении, то стимул к успешному труду резко снижается. Так же стоит отметить, что 3 % сотрудников посчитали ненужными бонусы и это вполне объяснимо. Ведь погоня за поощрением со стороны руководителя, может привести к конфликтам и спорам в коллективе.

59 % работников хотели бы получать бонусы за добросовестно выполненную работу в виде надбавки к заработной плате. 26 % опрошенных хотели бы в виде бонусов получить абонемент для занятия спортом.

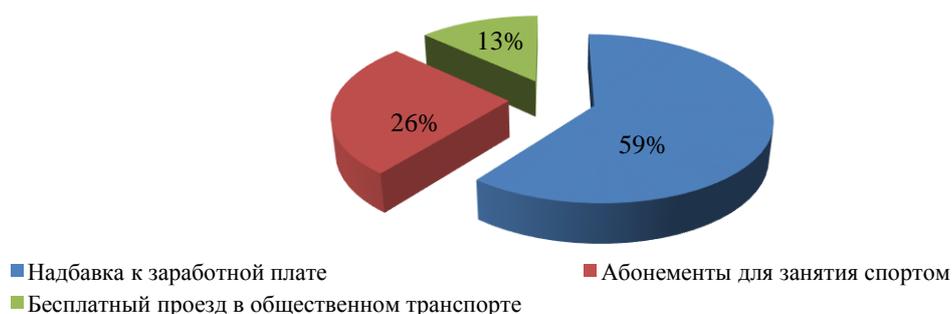


Рисунок 7 – Какие бонусы хотели получать за добросовестно выполненную работу

В частной организации 100 % опрошенных, считают, что бонусы за добросовестно выполненную работу должны быть. И самый популярный бонус, который работники хотели бы получать это «надбавка к заработной плате», его выбрали 65 % (продемонстрировано на диаграмме ниже). Так же, такой бонус как «абонементы для занятия спортом» хотели бы получать 29 % работников.

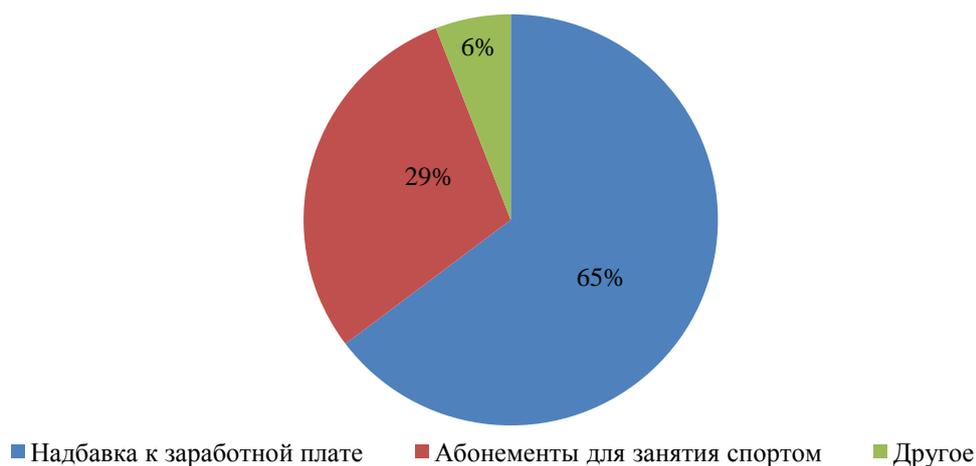


Рисунок 8 – Какие бонусы хотели получать за добросовестно выполненную работу

Вывод: как для работников ЖКХ в государственной организации, так и частной, бонусы в организации важны. Большинство предпочли бы набавку к заработной плате и абонементы для занятия спортом.

Удовлетворенность различными аспектами трудовой деятельности.

Для работников в государственной организации. Из выше представленной диаграммы можно сказать, что работники в большей степени удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями - 85 %. Условия труда оказывают большое влияние на человека, ведь именно от них зависит как физическое, так и психологическое состояние работника. Также сотрудники предприятия в одинаковой мере удовлетворены размером заработной платы и отношением с коллегами и руководителем – 56 %. Отношения с коллегами и руководителем являются частью социально-психологического климата и от этого климата напрямую зависит мотивация работников. В данном коллективе наблюдается благо-

приятный социально-психологического климат.



Рисунок 9 – Удовлетворенность различными аспектами трудовой деятельности

В частной организации. Самые популярные стороны работы, которыми удовлетворены сотрудники являются: отношения с коллегами (88 %), санитарно-гигиенические условия (65 %), отношения с непосредственным руководителем (59 %) и режимом работы (47 %). Совокупность этих факторов благотворно влияет на трудовую мотивацию сотрудников данной организации. Так же можно выделить «анти стороны», которыми не удовлетворены сотрудники. Опрошенные не удовлетворены возможностью должностного продвижения (35 %) и размером заработка (18 %). Так же на основании ниже приведенных данных, мы можем опровергнуть 3 гипотезу, т.к. по диаграмме видно, что такой фактор как отношения с коллегами, является ведущим в трудовой мотивации работников.

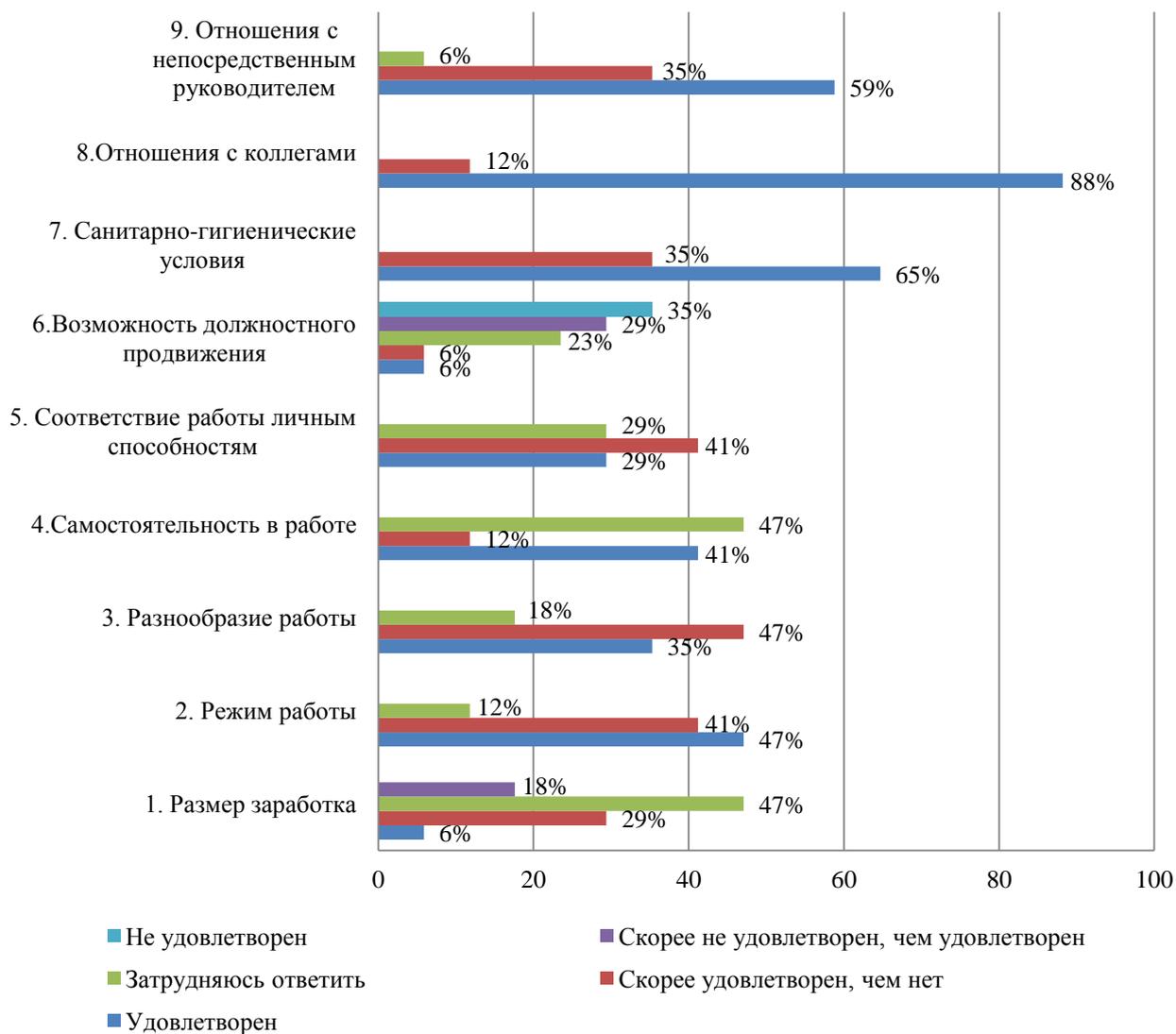


Рисунок 10 – Удовлетворенность различными аспектами трудовой деятельности

Факторы, влияющие на трудовую активность.

Рассмотрим сначала, какие факторы влияют на работников государственной организации. В ходе опроса было выявлено, что материальное стимулирование повышает трудовую активность, это отметило 100 % работников.

Денежное стимулирование является самым эффективным и действенным способом трудовой мотивации на данном предприятии. Так же трудовой настрой коллектива повышает трудовую активность – 69 %. А для 59 % сотрудников, такой фактор как «нововведения в компании» снижает трудовую активность.

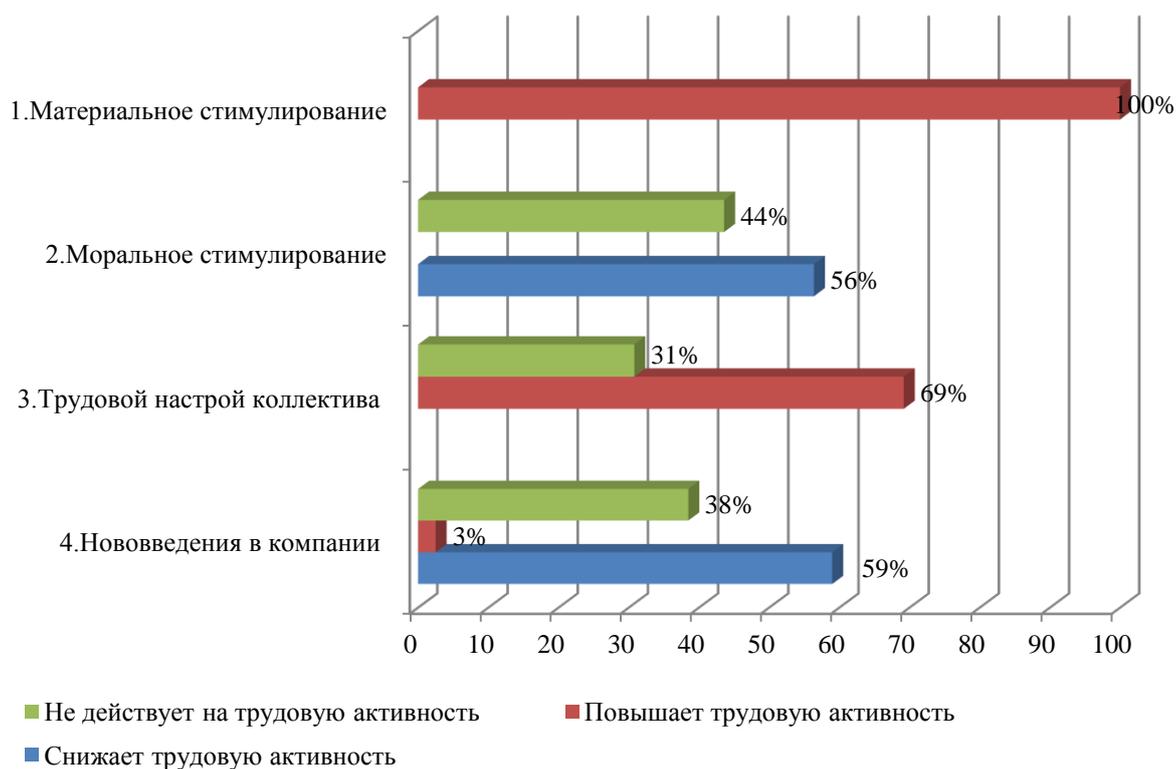


Рисунок 11 – Факторы, влияющие на трудовую активность

Для мужчин и женщин материальное стимулирование повышает трудовую активность, это отметили 100 % мужчин и 100 % женщин. Для женщин моральное стимулирование также повышает трудовую активность, а для мужчин трудовой настрой. И мужчины и женщины отмечают то, что нововведения в компании может снизить трудовую активность.

Таблица 9 – Факторы, влияющие на трудовую активность

Факторы, влияющие на трудовую активность		Ваш пол	
		мужской	женский
Материальное стимулирование	Повышает	36 %	64 %
	Не действует	0 %	0 %
Моральное стимулирование	Повышает	18 %	38 %
	Не действует	18 %	26 %
Трудовой настрой коллектива	Повышает	33 %	36 %
	Не действует	3 %	28 %
Нововведения в компании	Снижает	18 %	41 %
	Повышает	3 %	0 %
	Не действует	15 %	23 %

У работников ЖКХ в частной организации было выяснено, что матери-

альное стимулирование больше всего повышает трудовую активность, это отметили 94 % сотрудников. Так же трудовой настрой коллектива влияет на трудовую активность (82 %). Для 24 % сотрудников, такой фактор как нововведения в компании может снижать трудовую активность, это можно объяснить тем, что некоторым людям трудно привыкнуть к чему-то новому, и поэтому это затормаживает их трудовую активность.

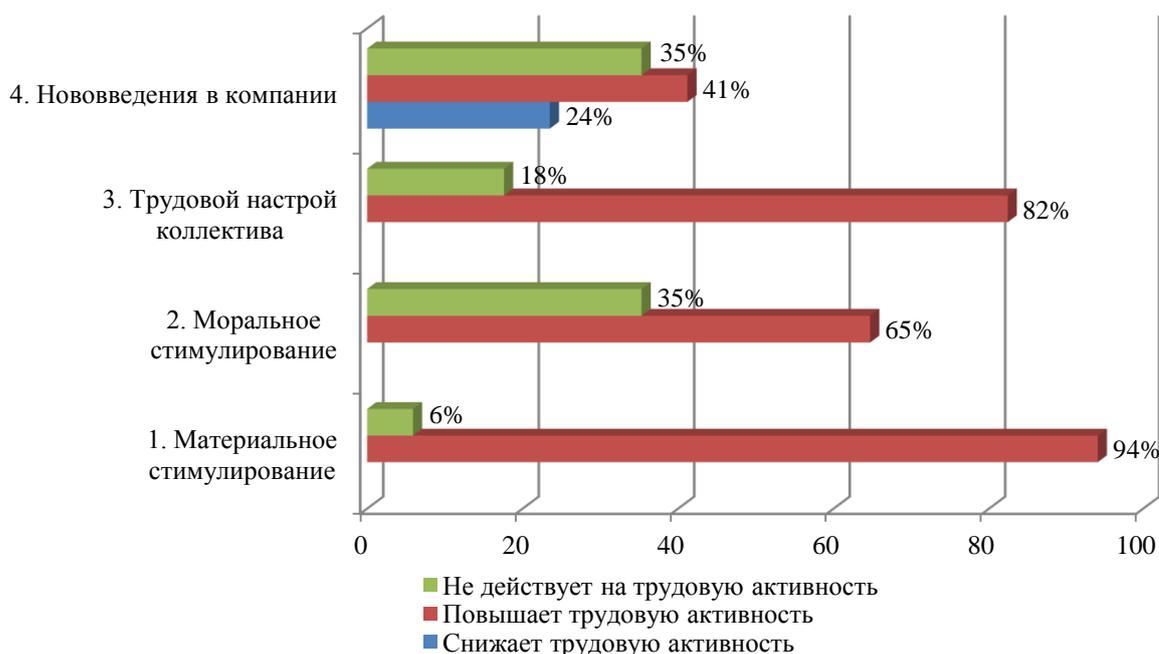


Рисунок 12 – Факторы, влияющие на трудовую активность

В частной организации, для мужчин и женщин материальное стимулирование повышает трудовую активность. Также такой фактор как нововведения в компании могут повысить трудовую активность и у мужчин, и у женщин. Стоит отметить, что в отличие от мужчин, женщины считают, что нововведения в компании повышают трудовую активность.

Таблица 10 – Факторы, влияющие на трудовую активность

Факторы, влияющие на трудовую активность		Ваш пол	
		мужской	женский
1		2	3
Материальное стимулирование	Повышает	59 %	35 %
	Не действует	6 %	0 %

Продолжение таблицы 10

1	2	3	4
Моральное стимулирование	Повышает	35 %	29 %
	Не действует	29 %	6 %
Трудовой настрой коллектива	Повышает	47 %	35 %
	Не действует	18 %	0 %
Нововведения в компании	Снижает	23 %	0 %
	Повышает	12 %	29 %
	Не действует	30 %	6 %

Подводя итог, можно отметить, что такой фактор как материальное стимулирование и трудовой настрой коллектива повышают трудовую активность и в государственной и в частной организации. Для двух организаций денежное стимулирование является эффективным. Трудовой настрой или по-другому социально-психологический климат, тоже играет немаловажную роль, т.к. если в коллективе конфликты и ссоры, то это может отрицательно сказаться на трудовой деятельности работников. Так же для двух организаций характерно то, что нововведения в компании могут снижать трудовую активность, это прежде всего связано с тем, что не каждый человек может перестроиться и работать по новым правилам. Для того, чтобы привыкнуть к новому должно пройти определенное время и из-за этого, у человека ухудшается трудовая деятельность.

Важность трудовых факторов.

Рассмотрим важность трудовых факторов для работников ЖКХ в государственной организации. В данном вопросе мы попросили проранжировать факторы, которые важны с точки зрения повышения производительности их труда. Было выявлено, что самым важным фактором является «социальные гарантии» – 100 %. В наше время, человеку важно быть «подстрахованным». Так как некоторые работодатели игнорируют свои обязанности перед работником, то люди находятся в нестабильном положении, не застрахованные ни от чего. Поэтому люди стараются искать такое рабочее место, где есть социальные гарантии. Также важен такой фактор как стабильность заработка – 87 %. Стоит отметить, что немаловажно для работников и возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда – 82 %, это говорит нам о

том, что сотрудники готовы работать еще лучше и вкладывать больше сил в труд, если от этого будет зависеть их заработная плата. Хотелось бы отметить факторы, которые в меньшей степени важны сотрудникам – «сложная и трудная работа» – 36 % и «высокая степень ответственности» – 31 %.

Таблица 11 – Важность различных трудовых факторов

Фактор	1	2	3	4	5
Авторитет руководителя	15 %	20 %	26 %	21 %	18 %
Разумность требований руководства	5 %	3 %	20 %	31 %	41 %
Хорошие условия на работе			5 %	23 %	72 %
Возможность развития, самосовершенствования		8 %	18 %	33 %	41 %
Сложная и трудная работа	36 %	33 %	20 %	8 %	3 %
Социальные гарантии					100 %
Возможность по результатам работы получить признание в организации, в городе, стране	18 %	26 %	20 %	10 %	26 %
Хорошие отношения в коллективе		3 %	5 %	20 %	72 %
Интересная, творческая деятельность	13 %	26 %	28 %	23 %	10 %
Высокая степень ответственности в работе	31 %	28 %	18 %	15 %	8 %
Возможность самостоятельности и инициативы в работе	15 %	18 %	26 %	28 %	13 %
Возможность самореализации, полного использования способностей	8 %	13 %	36 %	26 %	18 %
Признание и одобрение со стороны руководства	10 %	15 %	26 %	23 %	26 %
Возможность карьерного роста			13 %	20 %	67 %
Возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда		3 %		15 %	82 %
Стабильность заработка				13 %	87 %

Для работников в частной организации. В данном вопросе было выявлено, что такие факторы как хорошие отношения в коллективе (82 %), возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда (77 %), хорошие условия на работе (65 %), социальные гарантии (59 %) и стабильность заработка (53 %) наиболее важны работникам. Все выше перечисленные факторы являются стимулирующими у сотрудников организации.

Таблица 12 – Важность различных трудовых факторов

Фактор	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
Интересная, творческая деятельность	26 %	36 %	20 %	10 %	8 %

Продолжение таблицы 12

1	2	3	4	5	6
Высокая степень ответственности в работе	45 %	5 %	10 %	28 %	12 %
Возможность самостоятельности и инициативы в работе	9 %		41 %	12 %	38 %
Возможность самореализации, полного использования способностей		14 %	11 %	23 %	52 %
Признание и одобрение со стороны руководства	9 %		40 %		51 %
Возможность карьерного роста			10 %	38 %	52 %
Возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда				23 %	77 %
Стабильность заработка				47 %	53 %
Авторитет руководителя	11 %		34 %	9 %	46 %
Разумность требований руководства	27 %	32 %		6 %	35 %
Хорошие условия на работе				45 %	65 %
Возможность развития, самосовершенствования			21 %	29 %	50 %
Сложная и трудная работа	6 %	31 %	57 %		6 %
Социальные гарантии				41 %	59 %
Хорошие отношения в коллективе				18 %	82 %

Делая вывод, можно сказать, что в данном вопросе есть, как и общие факторы, которые важны работникам двух организаций, так и отдельные. К общим факторам относятся – «стабильность заработка» и «возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда».

Сотрудники готовы работать больше, если от этого на прямую будет зависеть их зарплата. Так же хотелось бы отметить, что для работников в частной организации очень важными считается, чтобы в коллективе был благоприятный социально-психологический климат, т.е., чтобы были хорошие отношения и комфортные условия на работе.

В данном вопросе видно, что у работников частной и государственной организации преобладают стимулирующие факторы трудовой мотивации.

Влияние семейного положения на трудовую мотивацию.

В государственной организации. Семейное положение влияет на трудовую мотивацию. Женатые и замужние работники готовы работать больше, если будет возможность получать более высокую заработную плату – 51 %.

Таблица 13 – Влияние семейного положения на трудовую мотивацию

Насколько важна возможность получить более высокую зарплату в зависимости от результатов труда?	Ваше семейное положение					Итого
	женат/замужем	не женат/не замужем	в разводе	встречаюсь с парнем/девушкой, живем отдельно	встречаюсь с парнем/девушкой, живем вместе	
2	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %	3 %
4	13 %	3 %	0 %	0 %	0 %	15 %
5	51 %	18 %	3 %	5 %	5 %	82 %
Итого	64 %	23 %	3 %	5 %	5 %	100 %

Для работников ЖКХ частной организации. Для 71 % опрошенных, возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда важна, потому что работник, находящийся в браке и имеющий детей, работают лучше и больше.

Таблица 14 – Влияние семейного положения на трудовую мотивацию

Насколько важна возможность получить более высокую зарплату в зависимости от результатов труда?	Ваше семейное положение				Итого
	женат/замужем	не женат/не замужем	в разводе	встречаюсь с парнем/девушкой, живем вместе	
4	12 %	0 %	0 %	11 %	23 %
5	59 %	6 %	12 %	0 %	77 %
Итого	71 %	6 %	12 %	11 %	100 %

Вывод: для женатых и замужних работников двух организаций характерно то, что они готовы работать больше, чтобы иметь возможность получать заработную плату в большем размере. Семейное положение влияет на трудовую мотивацию сотрудников, потому что работник, находящийся в браке и имеющий детей, работают лучше и больше, сознательно ощущая страх перед потерей рабочего времени, и поэтому стараются брать на себя дополнительную нагрузку с целью увеличения зарплаты.

Важность санитарно-гигиенических условий.

Рассмотрим важность санитарно-гигиенических условий для работников ЖКХ. По ниже представленной таблице, можно сделать вывод, что работники

как частной, так и государственной организации оценивают важность санитарно-гигиенических условий на такой балл как «4 и «5». Обеспечение комфортных условий для работы создает основу для сохранения здоровья сотрудников, сокращение их заболеваемости и увеличение трудоспособности. Санитарно-гигиенические условия имеют не только экономическое значение, но и социальное. Помимо сохранения здоровья работников улучшение санитарно-гигиенических условий труда позволяет устанавливать нормальный режим рабочего времени, снижать затраты на оплату дополнительных отпусков. Здесь экономическое значение санитарно-гигиенических условий совпадает с социальным.

Таблица 15 – Важность санитарно-гигиенических условий

Насколько важны санитарно-гигиенические условия?	Частная организация	Государственная организация
3	0 %	5 %
4	35 %	23 %
5	65 %	72 %

Далее следует рассмотреть, в какой мере удовлетворены работники ЖКХ двух организаций санитарно-гигиеническими условиями. По таблице видно, что большинство опрошенных удовлетворены условиями – 65 % в частной, и 85 % в государственной организации. Так же стоит отметить, что 35 % работников в частной организации скорее удовлетворены, чем нет санитарно-гигиеническими условиями, возможно, это связано со специфическим видом деятельности этих сотрудников, может это выездная работа на различные объекты.

Таблица 16 – Важность санитарно-гигиенических условий

В какой мере Вы удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями?	Частная организация	Государственная организация
Удовлетворен	65 %	85 %
Скорее удовлетворен , чем нет	35 %	15 %

Значимость хороших отношений в коллективе.

Рассмотрим насколько важны хорошие отношения в коллективе для мужчин и женщин в частной организации. Как мы видим по таблице мужчины и женщины оценивают важность хороших отношений в коллективе не совсем одинаково. Вся женская часть коллектива считает, что хорошие отношения между сотрудниками важны, оценивая эту важность на «5» по пятибалльной шкале. Для мужчин характерно иное отношение. Больше половины мужчин не придают особого значения какие отношения между сотрудниками, для них это не принципиально.

Таблица 17 – Значимость хороших отношений в коллективе

Насколько важны хорошие отношения в коллективе?	Ваш пол	
	мужской	женский
4	47 %	0 %
5	18 %	35 %

В государственной организации ситуация почти такая же как и в частной. Женщинам важнее, чтобы были хорошие отношения в коллективе. Мужчины к этой ситуации относятся безразлично. Они спокойно могут работать в любом коллективе.

Таблица 18 – Значимость хороших отношений в коллективе

Насколько важны хорошие отношения в коллективе?	Ваш пол	
	мужской	женский
2	3 %	0 %
3	2 %	0 %
4	26 %	3 %
5	5 %	61 %

Подводя итог, можно сказать, что принципиальных различий между частной и государственной организации нет. Наблюдается такая тенденция: женщинам важно, чтобы отношения в коллективе были как можно благоприятнее и лучше. Для мужчин не имеет особого значения какие отношения между работ-

никами.

От того, какие отношения между сотрудниками, зависит трудовая мотивация. Конфликты между работниками снижают эффективность трудовой деятельности. Коллектив будет нормально функционировать только тогда, когда отношения между всеми членами организации благоприятные.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мы рассмотрели различные теории трудовой мотивации зарубежных и отечественных авторов. Выявили проблемы трудовой мотивации, которые существуют в наше время. Также детально рассмотрели особенности сферы ЖКХ и ее работников.

Далее мы разработали программу исследования и опросили работников ЖКХ частной и государственной организации. Сравнили данные двух исследований, и пришли к определенным выводам.

В начале работы мы выделили мотивирующие и стимулирующие факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ. У работников государственной и частной организации доминируют стимулирующие (внешние) факторы трудовой мотивации, такие как: заработная плата, бонусы за добросовестно выполненную работу, условия труда и отношения с коллегами и руководителем.

Для работников ЖКХ в государственной организации характерен и внутренний фактор трудовой мотивации – это возможность карьерного роста. Для 67 % сотрудников, средний возраст которых от 30 до 44 лет является важным подняться по карьерной лестнице. Возможность должностного продвижения в государственной организации существует, в отличие от частной.

Работники частной и государственной организации, готовы работать больше, если от этого напрямую будет зависеть их заработная плата. В основном, к этой категории относятся работники имеющие семью и детей. Как отмечалось ранее, это связано с тем, что человек находящийся в браке и имеющий детей, работает лучше и больше, сознательно ощущая страх перед потерей рабочего места, и поэтому старается брать на себя дополнительную нагрузку с целью увеличения зарплаты.

Также работники ЖКХ двух организаций считают, что должны быть на предприятии бонусы за хорошо выполненную работу. На первом месте сотрудники выбирают в качестве такого бонуса надбавку к заработной плате, на втором абонементы для занятия спортом.

Для работников государственной и частной организации считается важным, чтобы на предприятии был благоприятный социально-психологический климат. Отношения с коллегами и руководителем должны быть хорошими. Т.к. конфликты в коллективе мешают трудовой деятельности.

Еще хотелось бы отметить, что работники двух организаций удовлетворены отношением с коллегами и руководителем.

Для большинства опрошенных работа – это средство зарабатывания денег. В государственной организации для определенной части работников работа является средством подъема по карьерной лестнице.

В процессе исследования мы выяснили, что материальное стимулирование повышает трудовую активность работников как частной, так и государственной организации. Также большинство респондентов отметило то, что нововведения в компании снижают трудовую активность. Это связано с трудным перестроением и привыканием к чему-либо новому.

Также для работников двух организаций считается важным, чтобы были социальные гарантии и стабильность заработка. Так себя сотрудники чувствуют более защищенными.

В ходе опроса было выявлено, что от санитарно-гигиенических условий напрямую зависит результат труда. Обеспечение комфортных условий для работы создает основу для сохранения здоровья сотрудников, сокращение их заболеваемости и увеличение трудоспособности.

Подводя итог, можно сказать:

- во-первых, все наши гипотезы подтвердились;
- во-вторых, принципиальных различий между факторами трудовой мотивации работников ЖКХ частной и государственной организации нет. Единственное различие, это возможность должностного продвижения. На государственном предприятии эта возможность существует;
- в-третьих, самым действенным и эффективным способом стимулирования работников является денежное поощрение.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Алехина, О.Е. Стимулирование развития работников организации / О.Е. Алехина // Управление персоналом. – 2002. – № 1. – С. 45.
- 2 Ашхотова, М.В. Эффективное управление персоналом в сфере жилищно-коммунального хозяйства : пути достижения / М.В. Ашхотова, О.А. Лымарева // Экономика устойчивого развития. – 2015. – № 4. – С. 7 – 10.
- 3 Белкин, В. Мотивы и стимулы труда / В. Белкин, Н. Белкина // Социальная защита. – 2001. – № 7. – С. 112.
- 4 Блинов, А. Мотивация персонала корпоративных структур / А. Блинов // Маркетинг. – 2001. – № 1. – С. 44.
- 5 Бутова, Т.В. Проблемы мотивации персонала в Российских компаниях / Т.В. Бутова // Инновационная наука. – 2016. – № 5. – С. 46.
- 6 Варенов, А.В. Мотивация персонала. Игра или работа / А.В. Варенов, С.Ю. Исаев. – М. : Речь, 2012. – 369 с.
- 7 Вебер, М. Избранные произведения / М. Вебер. – М. : Прогресс, 1990. – 758 с.
- 8 Виханский, О.С. Менеджмент: Человек, стратегии, организация, процесс / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М. : Гардарика, 1996. – 169 с.
- 9 Герчиков, В.И. Мотивация и стимулирование труда в современных условиях / В.И. Герчиков // Мотивация персонала. – 1996. – № 6. – С. 103 – 112.
- 10 Гущина, И. Трудовая мотивация как фактор повышения эффективности труда / И. Гущина // Общество и экономика. – 2000. – № 1. – С. 74.
- 11 Добролюбов, Е.А. Система материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала / Е.А. Добролюбов // Банковские технологии. – 2002. – № 3. – С. 49.
- 12 Егоршин, А.П. Управление персоналом / А.П. Егоршин. – Н. Новгород : НИМБ, 1999. – 624 с.
- 13 Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2000. – 142 с.

- 14 Каверин, С.Б. Мотивация труда / С.Б. Каверин. – М. : Экономика, 1998. – 224 с.
- 15 Кардашов, В. Мотивация персонала: теория и практика : об управлении персоналом на примере ОАО «Красцветмет», г. Красноярск / В. Кардашов // Человек и труд. – 2002. – № 10. – С. 112.
- 16 Кательский, Е. Мотивация на рынке труда / Е. Кательский // Вопросы экономики. – 1997. – № 2. – С. 92 – 101.
- 17 Козорезов, Д. Стимулирование руководства: социологическое исследование / Д. Козорезов // Управление персоналом. – 1999. – № 2. – С. 41 – 45.
- 18 Козычева, Н.Б. Проблемы и задачи мотивации персонала / Н.Б. Козычева, Б.С. Козычев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – №1. – С. 60 – 65.
- 19 Кравченко, А.И. Социология менеджмента : учебное пособие для вузов / А.И. Кравченко. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 366 с.
- 20 Краснова, Н.В. Развитие персонала компании / Н.В. Краснова. – М. : МФПА, 2014. – 236 с.
- 21 Леонтьев, А.Н. Потребности, мотивы и эмоции / А.Н. Леонтьев. – М. : Наука, 1971. – 254 с.
- 22 Литвинюк, А.А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Теория и практика : учебник / А.А. Литвинюк. – М. : Юрайт, 2014. – 398 с.
- 23 Маслоу, А.Г. Мотивация и личность / А.Г. Маслоу. – СПб. : Евразия, 1999. – 478 с.
- 24 Махорт, Н. Проблема мотивации в трудовой деятельности / Н. Махорт // Управление персоналом. – 2002. – № 7. – С. 42.
- 25 Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Норма, 1992. – 421 с.
- 26 Мишурова, И.В. Управление мотивацией персонала / И.В. Мишурова. – М. : Феникс, 2013. – 314 с.
- 27 Молевич, Е.М. Труд как объект и предмет исследования общей социологии / Е.М. Молевич // Социологические исследования. – 2001. – № 7. – С.

38 – 41.

28 Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Режим доступа : <https://monographies.ru/en/book/section?id=13284>. – 15.05.2017.

29 Песоцкий, Е.А. Реклама и мотивация потребителей / Е.А. Песоцкий. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 240 с

30 Пономарев, И.П. Мотивация работой в организации / И.П. Пономарев. – М. : Либроком, 2013. – 224 с

31 Пряжников, Н.С. Мотивация трудовой деятельности / Н.С. Пряжников. – М. : Академия, 2012. – 338 с.

32 Савин, К.Н. Сертификация услуг и персонала как основной критерий лицензирования деятельности управляющих компаний в ЖКХ / К.Н. Савин // Сертификация. – 2008. – № 5. – С. 44.

33 Стимулирование и мотивация персонала [Электронный ресурс] // Знайтовар.ру : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://znaytovar.ru/s/Stimulirovanie-i-motivaciya-per.html>. – 15.05.2017.

34 Студопедия [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://studopedia.org>. – 12.05.2017.

35 Трапицын, С.Ю. Мотивация персонала в современной организации : учебное пособие / С.Ю. Трапицына. – СПб. : Книжный Дом, 2007. – 358 с.

36 Трудовой Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

37 Удальцова, М.В. Теории мотивации : учебное пособие / М.В. Удальцова. – Новосибирск : НГАЭиУ, 2013. – 641 с.

38 Человек и его работа / под ред. А.Г. Здравомыслова. – М. : Мысль, 1967. – 95 с.

39 Шапиро, С. А. Мотивация / С.А. Шапиро. – М. : ГроссМедиа, 2014. – 224 с.

40 Шмидт, В. Р. Проблемы и технологии оценки персонала / В.Р. Шмидт. – М. : Речь, 2013. – 160 с

41 Эггерт, М. Мотивация. Что заставляет выкладываться на работе / М. Эггерт. – М. : Гиппо, 2012. – 258 с.

42 Энциклопедический словарь / ред. Б.А. Введенский. – М. : БСЭ, 1955. – 596 с.

43 Herzberg, F. The motivation to Work / F. Herzberg, B. Mausner, B. Snyderman. – New York : John Wiley & Sons, cop., 1959. – 258 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Программа социологического исследования на тему:
«Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Тема исследования: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Обоснование проблемной ситуации. Определение объекта и предмета исследования.

Проблема: важнейшей проблемой управления трудовыми ресурсами нашей страны является низкая мотивация работников к трудовой деятельности. У этой проблемы много причин и много негативных последствий.

Цель: определить наиболее значимые факторы трудовой мотивации работников жилищно-коммунального хозяйства.

Объект: работники жилищно-коммунального хозяйства .

Предмет: факторы трудовой мотивации.

Задачи:

1) выявить роль демографических (пол, возраст, уровень образования, семейное положение) особенностей работников жилищно-коммунального хозяйства в трудовой мотивации;

2) выявить стимулирующие факторы (оплата труда, условия труда, межличностные отношения в коллективе и с руководителем) и мотивирующие (интерес к работе, содержательность труда, степень ответственности работника, возможность карьерного роста) факторы;

3) проранжировать основные факторы трудовой мотивации работников жилищно-коммунального хозяйства

Гипотезы.

1. Для мужчин более важно содержание и разнообразие работы, а для женщин важнее взаимоотношения в коллективе и условия труда. Возраст работников влияет на их мотивацию, молодые и менее опытные работники харак-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Программа социологического исследования на тему:
«Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

теризуются меньшим уровнем трудовой мотивации. По мере взросления сознательного, мотивированного и квалифицированного работника его трудовой потенциал возрастает. Уровень образования оказывает влияние на формирование трудового потенциала, т.к. составляет необходимое условие профессионального и должностного роста работника. Семейное положение влияет на трудовую мотивацию работника, т.к. находящиеся в браке и имеющие детей, работают лучше, сознательно ощущая страх перед потерей рабочего места, и поэтому стараются брать на себя дополнительную нагрузку с целью увеличения зарплаты.

2. По мере повышения оплаты труда, мотивация работников к труду возрастает. Условия труда, непосредственно на рабочем месте, оказывают влияние на работоспособность и здоровье человека в процессе труда. От характера межличностных отношений в коллективе зависит результат труда как совместный, так и отдельный (одного человека). Отношение с руководителем оказывает значительное влияние на трудовую мотивацию работника, т.к. поощрение со стороны руководства повышает трудовую активность. От интереса к работе зависит эффективность труда. Содержательность труда выступает как один из основных факторов изменения ценностно-мотивационного отношения работника к труду. Степень ответственности оказывает влияние на трудовую деятельность (чем больше ответственность, тем больше спрос с работника). Возможность карьерного роста напрямую влияет на трудовую мотивацию, т.к. повышение в должности сильно мотивирует работника на труд.

3. Ведущими факторами трудовой мотивации работников ЖКХ являются гигиенические.

Логический анализ основных понятий.

Теоретическая интерпретация понятий.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Программа социологического исследования на тему:
«Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Мотив – это побудительная причина, повод к какому-нибудь действию.

Мотивация – это способность человека удовлетворять свои потребности посредством какой-либо деятельности.

Трудовая мотивация – это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ.

Стимул – внешнее воздействие на человека, группу, организационную систему, влияющее на процесс и результаты трудовой деятельности.

Стимулирование – это процесс регулирующего воздействия на работника факторов внешней среды с целью повышения его трудовой активности.

Ценностные ориентации – отражение в сознании человека ценностей, признаваемых им в качестве стратегических жизненных целей и общих мировоззренческих ориентиров.

Профессиональная ориентация – это система научно обоснованных мероприятий, направленных на подготовку молодёжи к выбору профессии с учётом особенностей личности и социально-экономической ситуации на рынке труда, на оказание помощи молодёжи в профессиональном самоопределении и трудоустройстве.

Бонус – премия, выплачиваемая администрацией работнику, как правило, в виде вознаграждения за хорошую работу, компенсации за что-либо

Заработная плата – вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные и стимулирующие выплаты.

Условия труда – это совокупность факторов производственной среды и

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Программа социологического исследования на тему:
«Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника.

Престиж профессии – феномен общественного сознания, в котором опосредствованно отражается существующая в обществе иерархия профессий, видов трудовой деятельности, определяемая различиями в степени сложности и ответственности труда, продолжительностью необходимого для него образования профессиональную, уровнем его оплаты и др.

Карьерный рост – это расширение полномочий и ответственности сотрудника, движение вверх, переход с одного уровня управления на другой

Содержательность труда – состав, характер, объем и разнообразие выполняемых работником трудовых функций.

Самореализация – реализация потенциала личности

Межличностные связи – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Работник – субъект трудового права, физическое лицо, работающее по трудовому договору у работодателя и получающее за это заработную плату.

Коллега – это человек, с которым вы вместе работаете или учитесь, а также человек одной с вами специальности

ЖКХ – Жилищно-коммунальное хозяйство

Аналитическая операционализация.

Факторная операционализация понятий представлена в таблице А.1.

Структурная операционализация понятий представлена в таблице А.2.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Программа социологического исследования на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Таблица А.1 – Факторная операционализация понятий

Субъектные	Объективные
<p>1) Социально-демографические факторы</p> <ul style="list-style-type: none"> – пол – возраст – уровень образования – уровень доходов – семейное положение – место проживания – наличие детей <p>2) Субъективные факторы</p> <ul style="list-style-type: none"> – потребности (физиологические, материальные, духовные) – интересы (устойчивые и неустойчивые, направленные и расплывчатые, опосредованные и непосредственные, активные и пассивные) – ценностные ориентации (индивидуальные, групповые, материальные, духовные) – установки (на труд, на работу,) – профессиональная ориентированность (профессиональные интересы, профессиональные склонности, мотивация профессиональному самоопределению, психологическая профпригодность к определенным видам деятельности.) 	<ul style="list-style-type: none"> – политика государства – нормативные акты организации – экономическое положение организации – политика организации (кадровая, технологическая, учетная, финансовая, социальная.)

Таблица А.1 – Структурная операционализация понятий

Факторы трудовой мотивации	
Внешние	Внутренние
<ul style="list-style-type: none"> – бонусы – заработная плата – поощрение руководства – условия труда – престиж среди трудовой деятельности – отношения с коллегами – отношения с руководством 	<ul style="list-style-type: none"> – производственные достижения – общественное признание – возможность карьерного роста – интерес к работе – содержательность труда – самореализация – межличностные связи – установление контактов с коллегами – уровень индивидуальной ответственности – прямые связи с коллегами

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Программа социологического исследования на тему:
«Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Метод сбора первичной социологической информации.

В данном исследовании будет использоваться один из методов сбора первичной информации – разновидность опроса – анкетирование. Методу анкетирования свойственны некоторые преимущества перед другими количественными методами. Внимания заслуживают следующие положительные особенности:

- 1) опрос позволяет быстро получить большой массив наблюдений, причем каждый респондент описывается целым набором признаков;
- 2) стоимость выборочного опроса оказывается сравнительно небольшой, чем принять во внимание объем получаемой информации;
- 3) использование стандартных опросных процедур, что позволяет проводить сравнительный анализ.

Методы анализа данных: методы описательной статистики, дисперсионный и корреляционный анализ с помощью статистического пакета SPSS 12.0.

Логическая структура анкеты представлена в таблице А.3.

Таблица А.3 – Логическая структура анкеты

Операциональное понятие	Индикаторы	Вид вопроса	Вид шкалы	Номер вопроса
1	2	3	4	5
Социально-демографический блок				
Пол	Вид пола	Закрытый	Номинальная	12
Возраст	Количества лет	Закрытый	Порядковая	13
Уровень образования	Факт образования	Закрытый	Порядковая	14
Семейное положение	Наличие семейного положения	Закрытый	Номинальная	15
Материальное положение	Доход	Закрытый	Порядковая	16
Место проживания	Факт проживания	Закрытый	Номинальная	17
Дети	Наличие детей	Закрытый	Номинальная	18
Срок работы в организации				

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Программа социологического исследования на тему:
«Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Продолжение таблицы А.3

1	2	3	4	5
Как долго работаете в организации	Количество про-работанного вре-мени	Закрытый	Номинальная	1
Отношение сотрудников к работе				
Чувство, когда идете на работу	Какие чувства	Полузакрытый	Номинальная	2
Работа в понимании сотрудников	Что означает ра-бота	Закрытый	Номинальная	3
Удовлетворенность различных сторон трудовой деятельности				
Удовлетворенность различных сторон ра-боты	Какие удовлетво-ряют стороны, а какие нет	Закрытый	Порядковая	4
Удовлетворенность своим трудом	Насколько удо-влетворен	Закрытый	Порядковая	5,8
Важность трудовых факторов	Насколько важны	Закрытый	Порядковая	6
Факторы, влияющие на трудовую активность				
Влияние факторов на трудовую активность	Какие влияют больше	Закрытый	Порядковая	9
Наличие бонусов в ор-ганизации	Должны быть или нет бонусы	Закрытый	Номинальная	10
Получение бонусов за добросовестно выпол-ненную работу	Какие именно бонусы	Полузакрытый	Номинальная	11

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

Здравствуйте!

Предлагаем Вам ответить на вопросы анкеты, которая посвящена выявлению факторов трудовой мотивации работников ЖКХ. Участие в опросе полностью конфиденциально. Каждый ответ очень важен! (Отвечая на вопрос, выберите подходящий вариант ответа и обведите его номер).

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Как долго Вы работаете в организации?

1. Не истек испытательный срок
2. От 3 до 6 месяцев
3. От 6 месяцев до года
4. От года до 2 лет
5. Более 2 лет

2. На работу вы идете с чувством (выберете 1 вариант ответа):

1. Привычки
2. Творческого порыва
3. Желания общаться
4. Предпочли бы не идти совсем
5. Другое _____

3. Работа для вас (выберете 1 вариант ответа):

1. Средство зарабатывания денег
2. Средство подъема по карьерной лестнице
3. Средство творческого роста
4. Общение с хорошим коллективом

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

5. «Все должны работать, не важно, где и кем»

4. Определите, пожалуйста, в какой мере Вас удовлетворяют различные стороны Вашей работы (в соответствующем квадрате поставьте галочку)

В какой мере Вы удовлетворены	Удовлетворен	Скорее удовлетворен, чем нет	Затрудняюсь ответить	Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	Не удовлетворен
1 Размер заработка					
2 Режим работы					
3. Разнообразие работы					
4 Самостоятельность в работе					
5 Соответствие работы личным способностям					
6 Возможность должностного продвижения					
7 Санитарно-гигиенические условия					
8 Отношения с коллегами					
9 Отношения с непосредственным руководителем					
10 Работой					

5. Отметьте, пожалуйста, в какой степени Вы удовлетворены своим трудом (необходимо обвести соответствующую цифру кружком).

Совершенно не удовлетворен работой	1	2	3	4	5	Полностью удовлетворен работой
------------------------------------	---	---	---	---	---	--------------------------------

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

6. Отметьте, пожалуйста, по пятибалльной шкале по каждому из ниже перечисленных факторов, насколько он важен с точки зрения повышения производительности вашего труда (обведите в кружок одну из цифр, учитывая, что 1 – низкая значимость фактора, 2 – более высокая и т.д., 5 – очень высокая)

1. Стабильность заработка	1	2	3	4	5
2. Возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда	1	2	3	4	5
3. Возможность карьерного роста	1	2	3	4	5
4. Признание и одобрение со стороны руководства	1	2	3	4	5
5. Возможность самореализации, полного использования способностей	1	2	3	4	5
6. Возможность самостоятельности и инициативы в работе	1	2	3	4	5
7. Высокая степень ответственности в работе	1	2	3	4	5
8. Интересная, творческая деятельность	1	2	3	4	5
9. Хорошие отношения в коллективе	1	2	3	4	5
10. Возможность по результатам работы получить признание в организации, в городе, стране	1	2	3	4	5
11. Социальные гарантии	1	2	3	4	5
12. Сложная и трудная работа	1	2	3	4	5
13. Возможность развития, самосовершенствования	1	2	3	4	5
14. Хорошие условия на работе	1	2	3	4	5
15. Разумность требований руководства	1	2	3	4	5
16. Авторитет руководителя	1	2	3	4	5

7. Попробуйте определить, что для Вас означает Ваш заработок? (Дайте один или два ответа)

1. Плата за время и усилия, потраченные на выполнение работы.
2. Это, прежде всего, плата за мои знания, квалификацию.
3. Оплата за мой трудовой вклад в общие результаты деятельности организации.
4. Мне нужен гарантированный заработок – пусть небольшой, но чтобы он был.
5. Какой бы он ни был, я его заработал(а) сам(а).

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

6. Другое _____

8. Довольны ли Вы своей работой?

1. Доволен
2. Скорее доволен, чем нет
3. Скорее не доволен, чем доволен
4. Совершенно не доволен
5. Затрудняюсь ответить

9. Влияют ли и как на Вашу трудовую активность следующие факторы?

	Снижает трудовую активность	Повышает трудовую активность	Не действует на трудовую активность
1. Материальное стимулирование	1	2	3
2. Моральное стимулирование	1	2	3
3. Трудовой настрой коллектива	1	2	3
4. Нововведения в компании	1	2	3

10. Как Вы считаете, должны ли быть в организации бонусы за добросовестно выполненную работу?

1. Да, безусловно, должны быть
2. Нет, не должны быть

11. Какие бонусы Вы бы хотели получать в большей степени?

1. Надбавка к заработной плате
2. Абонементы для занятия спортом (тренажерный зал, бассейн, фитнес, и т.д.)

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

3. Бесплатное питание

4. Бесплатный проезд в общественном транспорте

5. Другое _____

12. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

13. Ваш возраст

1. 18 – 29 лет

2. 30 – 44 года

3. 45 – 59 лет

4. 60 лет и старше

14. Укажите Ваш уровень образования

1. Неполное среднее

2. Среднее

3. Среднее специальное

4. Неполное высшее

5. Высшее

6. Имею ученую степень

15. Ваше семейное положение

1. Женат/замужем

2. Не женат/не замужем

3. В разводе

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Анкета на тему: «Факторы трудовой мотивации работников системы ЖКХ»

4. Встречаюсь с парнем/девушкой, живем отдельно
5. Встречаюсь с парнем/девушкой, живем вместе
6. Холостяк/не замужем
7. Вдовец/вдова

16. Как Вы оцениваете свое материальное положение? (Выберете, пожалуйста, один вариант ответа)

1. Живу «за гранью бедности», денег не хватает даже на питание
2. Живу «на грани бедности», денег едва хватает на питание
3. Живу средне, денег хватает на питание и самое необходимое
4. Живу более-менее прилично, покупка большинства товаров не вызывает трудностей

17. Где Вы проживаете?

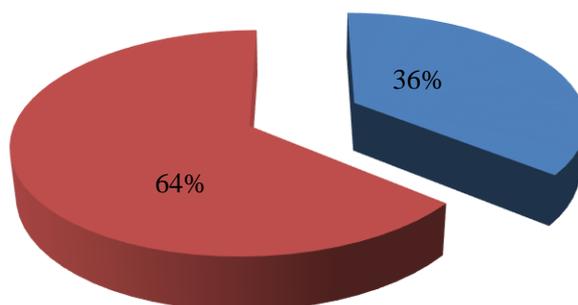
1. Свое жильё
2. Снимаю квартиру/комнату
3. Живу с родственниками
4. В общежитие

18. Есть ли у Вас дети? Если есть, то сколько?

1. Нет детей
2. Один ребенок
2. Двое детей
3. Больше 2-х детей

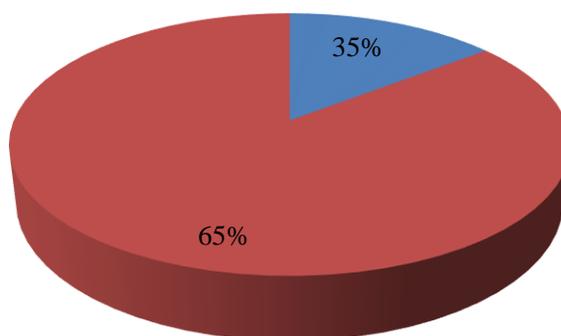
ПРИЛОЖЕНИЕ В

Диаграммы



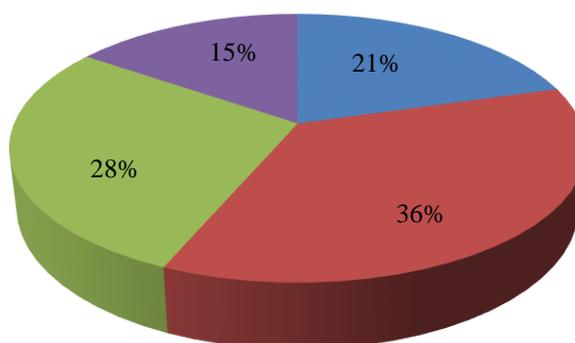
■ Мужской ■ Женский

Рисунок В.1 – Ваш пол



■ Женский ■ Мужской

Рисунок В.2 – Ваш пол

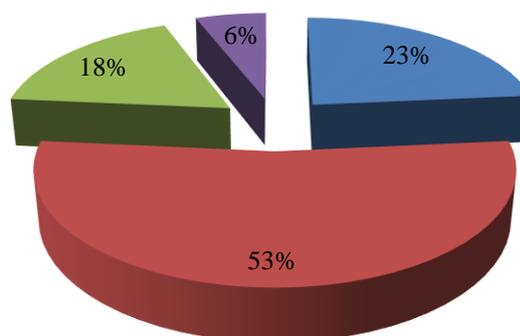


■ 18 – 29 лет ■ 30 – 44 года ■ 45 – 59 лет ■ 60 лет и старше

Рисунок В.3 – Ваш возраст

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Диаграммы



■ 18 – 29 лет ■ 30 – 44 года ■ 45 – 59 лет ■ 60 лет и старше

Рисунок В.4 – Ваш возраст

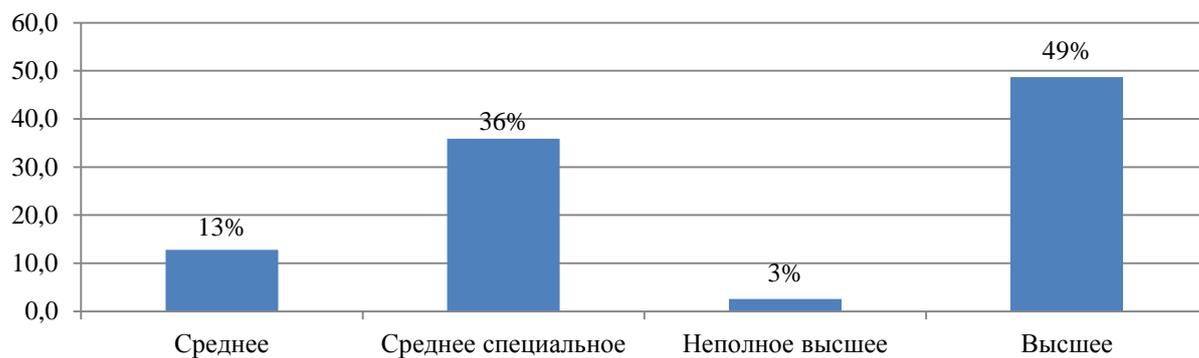


Рисунок В.5 – Уровень образования

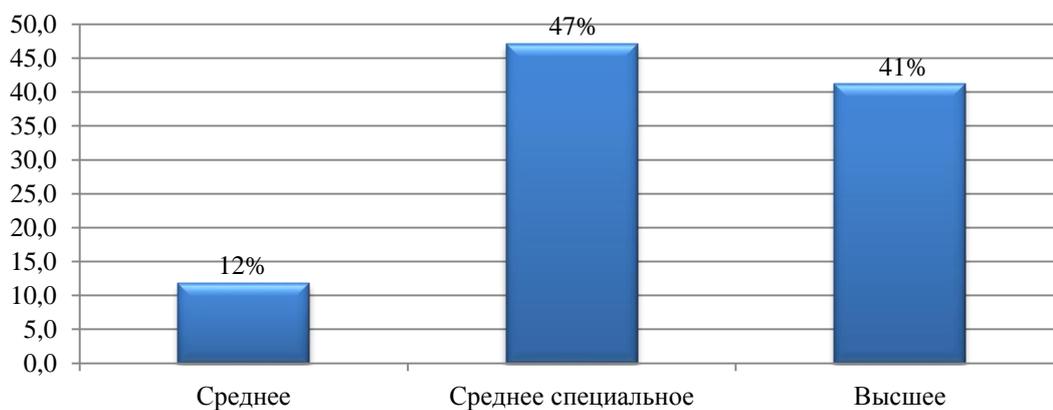


Рисунок В.6 – Уровень образования

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Диаграммы



Рисунок В.7 – Семейное положение

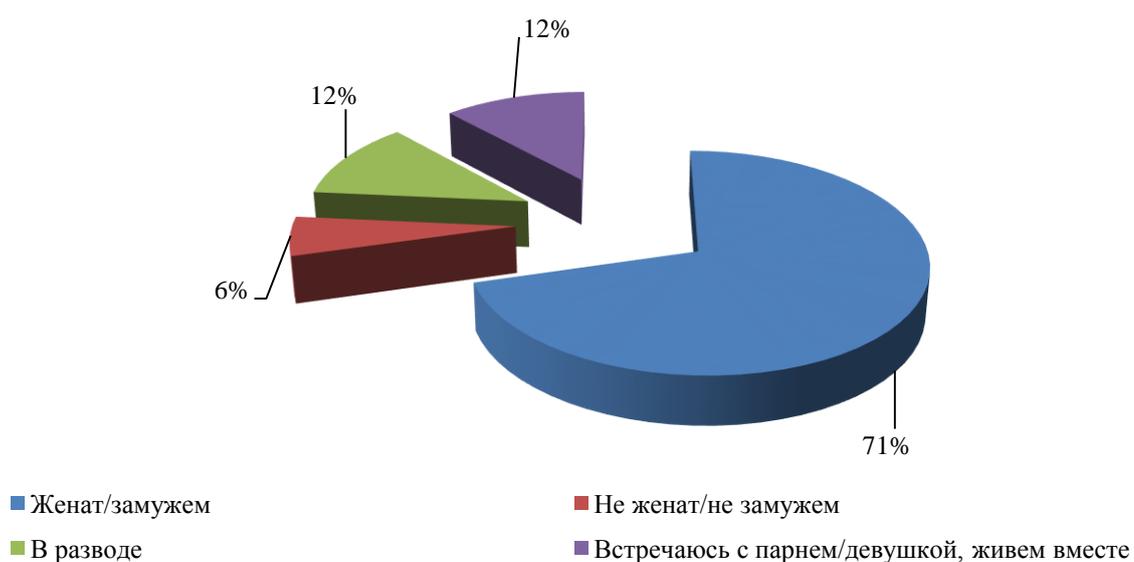
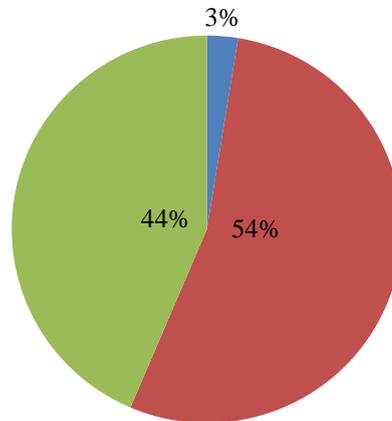


Рисунок В.8 – Семейное положение

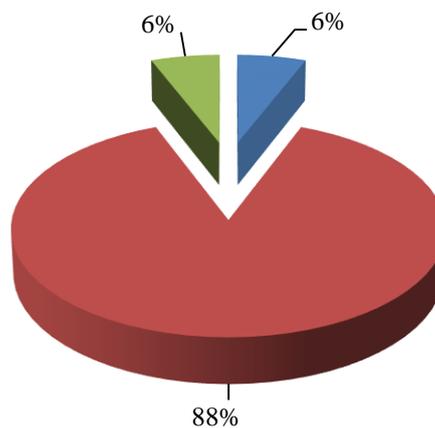
Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Диаграммы



- Живу «на грани бедности», денег едва хватает на питание
- Живу средне, денег хватает на питание и самое необходимое
- Живу более-менее прилично, покупка большинства товаров не вызывает трудностей

Рисунок В.9 – Материальное положение

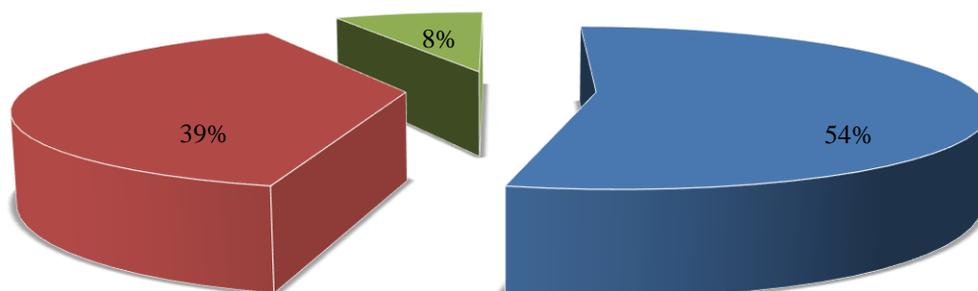


- Живу «на грани бедности», денег едва хватает на питание
- Живу средне, денег хватает на питание и самое необходимое
- Живу более-менее прилично, покупка большинства товаров не вызывает трудностей

Рисунок В.10 – Материальное положение

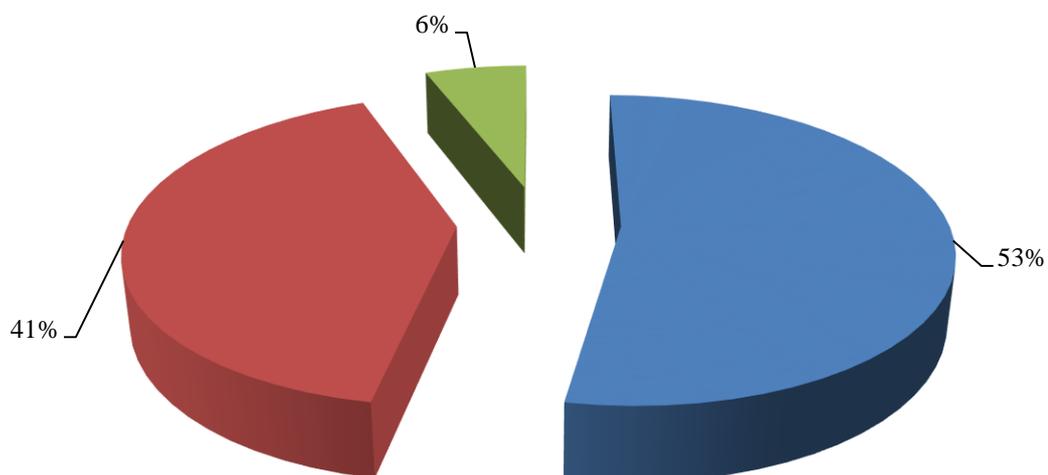
Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Диаграммы



■ Свое жилье ■ Снимаю квартиру/комнату ■ Живу с родственниками

Рисунок В.11 – Место проживания



■ Свое жилье ■ Снимаю квартиру/комнату ■ Живу с родственниками

Рисунок В.12 – Место проживания

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Диаграммы

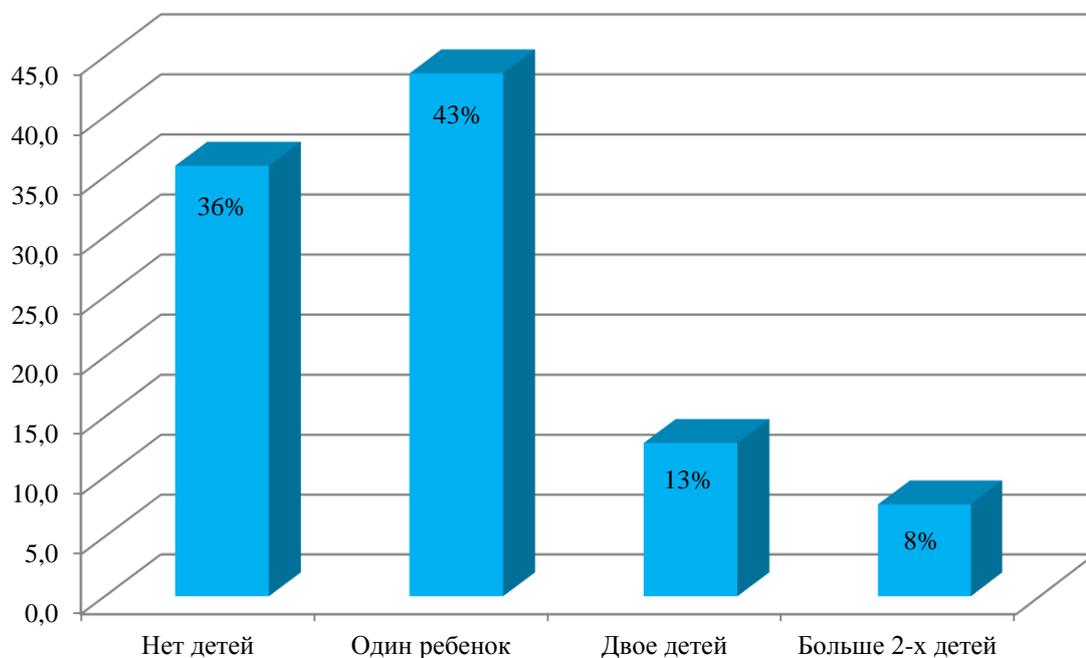


Рисунок В.13 – Наличие детей

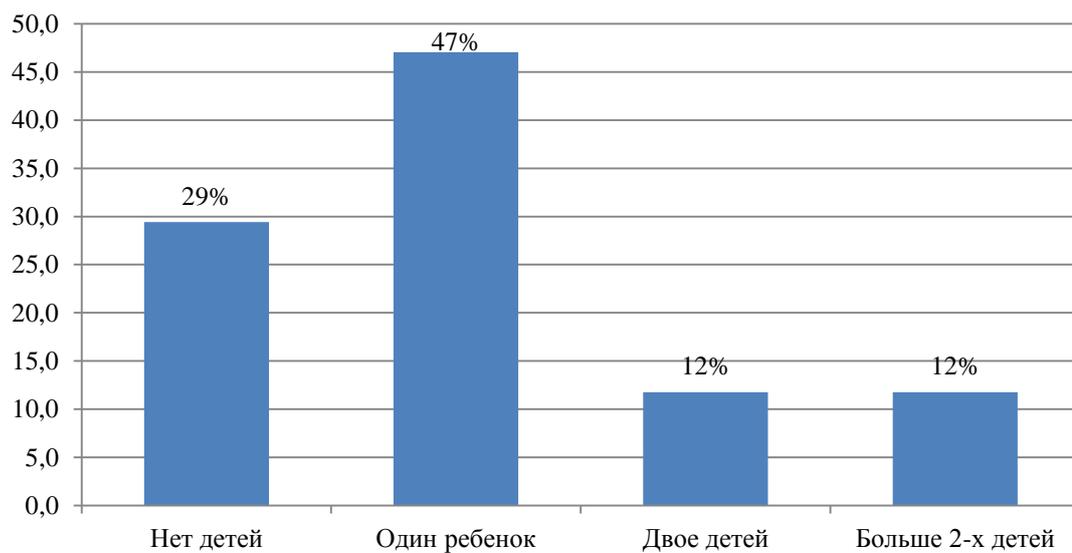


Рисунок В.14 – Наличие детей

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Диаграммы



Рисунок В.15 – Наличие бонусов в организации

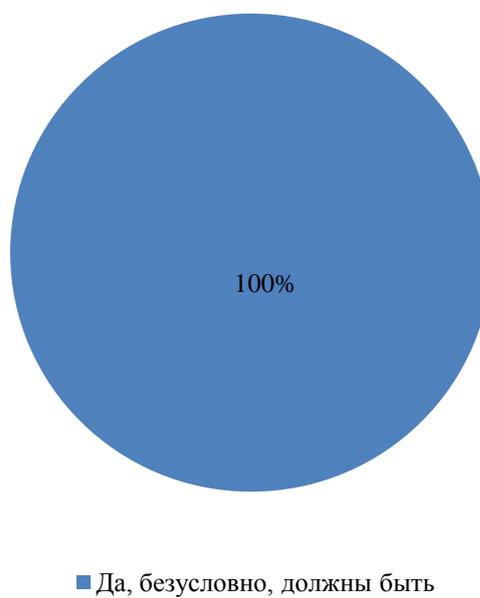


Рисунок В.16 – Наличие бонусов в организации