

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

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

_____ А.В. Лейфа

« _____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов

Исполнитель
студент группы 464узб

О.М. Лысяк

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

Н.А. Кора

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Благовещенск 2018

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

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
_____ А.В. Лейфа
«11» сентября 2017 г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студентки Лысяк Ольги Михайловны.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Взаимосвязь профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

(утверждена приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 11.01.2018 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Проблемы профессиональной мотивации обуславливают множественность подходов к пониманию ее сущности, природы, структуры, а также к методам изучения.

Исследованием феномена мотивации занимались такие выдающиеся психологи как В.Г. Асеев, А.Н. Леонтьев, А.К. Маркова, Ю.Б. Орлов, Х. Хеккаузен, П.М. Якобсон и другие. Важность положительной мотивации для эффективности и успешности деятельности была доказана такими исследователями, как: Е.А. Климов, Н.В. Кузьмина, Н.И. Мешков, В.А. Якунин и др. На основе анализа теоретико-эмпирических исследований (Андреева В., Жукова К.В., Платонов Ю.П., Кунц Л.И., Маркова А.К., Митина Л.М., Нагорнов И.В., Щеглова Т.М.) представлена модель становления профессиональной направленности.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) Общее понятие профессиональной мотивации в психологии.
2) Характеристика удовлетворенности трудом.
3) Роль профессиональной мотивации как фактора удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

4) Эмпирическое исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.). Результаты исследования представлены в рисунках (3) и таблицах (2).

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов: нет.

7. Дата выдачи задания 11.09.2017 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы Кора Наталия Алексеевна, доцент, к. псих. н.

Задание принял к исполнению «11» сентября 2017 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 51 с., 3 рисунка, 2 таблицы, 4 приложения, 64 источника.

МОТИВАЦИЯ, НАПРАВЛЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ, МОТИВАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, МОТИВАЦИЯ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ, ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ, ПРОДАВЦЫ-КОНСУЛЬТАНТЫ

В теоретической части исследования отражены теоретические основы изучения взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов. Проанализировано содержание понятия профессиональной мотивации, представленное в отечественной и зарубежной психологии, дана сравнительная характеристика теоретических подходов к исследованию удовлетворенности трудом.

Во второй главе бакалаврской работы представлены результаты эмпирического исследования взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов	8
1.1 Понятие профессиональной мотивации в психологии	8
1.2 Характеристика удовлетворенности трудом	16
1.3 Особенности профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов	25
2 Исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов	31
2.1 Организация и методы исследования	31
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	36
Заключение	44
Библиографический список	46
Приложение А Методика «Мотивация профессиональной деятельности» К. Замфир	52
Приложение Б Методика «Диагностика профессиональной мотивации» А.В. Либиной	53
Приложение В Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева	57
Приложение Г Таблицы результатов исследования	60

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность изучения данной темы определяется тем, что мотивация сотрудников способствует успешности деятельности и занимает одно из центральных мест в управлении персоналом. В профессиональной деятельности мотивация выступает как звено, которое определяет направленный характер действий человека, его потенциальные возможности, потребность в данном виде деятельности. Мотивация предопределяет выбор профессиональной деятельности, отражая реальные возможности личности, выступает как активный стимул ее развития и даже перестройки.

На данном этапе развития общества в целом, качество трудовой деятельности определяется не только достижением результата, но также удовлетворением потребностей работника. Проблема подбора кадров представляет собой задачу государственного уровня, а молодые работники, помимо общих профессиональных навыков отличаются психологической готовностью к работе, в основе которой лежит профессионально-трудовая мотивация (Асеев В.Г., Леонтьев А.Н., Якобсон П.М., Маркова А.К., Орлов Ю.Б. и др.). Способность руководства и кадровых работников выявить высоко мотивированных работников, способность создать команду и правильно осуществить расстановку по должностям, дает организации преимущество на рынке, определяет долгосрочное развитие организации.

В профессиональной деятельности мотивация выступает как звено, которое определяет направленный характер действий человека, его потенциальные возможности, потребность в данном виде деятельности. В свою очередь, мотивация влияет на успешную адаптацию, определяется психологическим комфортом, моральной удовлетворённостью от работы и в решающей степени может повлиять на судьбу специалиста в избранной им сфере деятельности.

Удовлетворенность трудом рассматривается специалистами как состояние деятельности в системе «работник – общество», в которую, при опосредованности труда и потребления, входят характеристики трудовой деятельности и её

условия (Ядов В.Я., Гастев А.В., Киссель А.А. и др.). В сознании работника удовлетворённость трудом отражается в виде оценки собственного положения в системе общественного разделения труда.

В исследованиях, касающихся удовлетворённости трудом, структура удовлетворенности рассматривается в большинстве случаев в виде структуры мотивов или факторов удовлетворенности. Удовлетворённость трудом в результате соответствующего анализа разбивается по определенному основанию на структурные составляющие, каждая из которых включает в себе некоторую группу факторов удовлетворенности.

Недостаточная теоретическая изученность проблемы профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов в психологии обуславливает актуальность данной темы исследования.

Цель исследования: изучение взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

Объект исследования: профессиональная мотивация.

Предмет исследования: взаимосвязь профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать литературу по проблеме взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов;
- 2) Определить уровень сформированности профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов;
- 3) Выявить характер взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы статистической обработки данных.

База исследования: ООО «Factor LLC» сеть магазинов «Zollo».

Выборка исследования: 19 человек.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

1.1 Понятие профессиональной мотивации в психологии

При рассмотрении проблем, связанных с профессиональной мотивацией, вопрос о влиянии мотивации на успешность деятельности является одним из основных. Общеизвестно, что от выраженности профессиональных мотивов зависит не только эффективность деятельности, но и удовлетворенность трудом работника. Мотивация профессиональной деятельности рассматривается как совокупность мотивационных свойств и состояний личности в процессе его деятельности, побуждающих и регулирующих активность, обусловленную спецификой профессиональных задач [2].

Теоретический анализ литературы по проблеме исследования показал, что в настоящее время существует четкое разделение понятий – «мотивация трудовой деятельности» и «мотивация профессиональной деятельности». Так, под мотивацией трудовой деятельности О.С. Виханский и А.И. Наумов, понимают совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы деятельности и придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей. Согласно методологическому подходу, основанному на идеях Э.Ф. Зеера, Е.П. Ильина, Д.А. Леонтьева, Б.Ф. Ломова и А.К. Марковой под мотивацией профессиональной деятельности следует понимать систему личностных диспозиций, побуждающих, направляющих и регулирующих деятельность субъекта на рабочем месте в рамках определенной должности [19]

В.Д. Шадриков отмечал основные признаки профессиональной мотивации:

- умение планировать и организовывать свою деятельность;
- умение преодолевать препятствия, возникающие на пути выполнения профессиональных обязанностей;
- творческое отношение к выполняемой работе;

- инициативность;
- развивающаяся способность к самоконтролю на всех этапах трудовой деятельности [61].

Специалисты в области профессиональной мотивации пришли к выводу о том, что структура профессиональной мотивации является развивающейся, изменяющейся в процессе жизнедеятельности. Однако на сегодняшний день в науке существуют разные подходы исследователей в толковании компонентов мотивации профессиональной деятельности (Цветкова Р.И., Додонов Б.И., Вилюнас В.К., Свешникова И.В.).

Так, Б.И. Додонов выделяет четыре структурных мотивационных компонента:

- удовольствие от самого процесса деятельности;
- прямой результат деятельности (создаваемый продукт, усваиваемые знания.);
- вознаграждение за деятельность (зарплата, повышение по должности, слава);
- избежание санкции, которая грозит в случае уклонения от деятельности или недобросовестного ее исполнения; депривация страха наказания [42].

В настоящее время специалистами предложено несколько различных классификаций видов мотивации профессиональной деятельности. Большинство из этих классификаций сводятся к рассмотрению таких видов мотивации, которые соотносятся с типологией мотивов в структурных теориях профессиональной мотивации (внешняя и внутренняя, положительная и отрицательная мотивация и др.).

Наиболее известной в отечественной психологии является классификация А.В. Петровского, который делил мотивацию профессиональной деятельности на внешнюю и внутреннюю [45]. Внешняя мотивация не связана с содержанием определенной деятельности, но обусловлена внешними по отношению к субъекту обстоятельствами. Внутренняя мотивация связана не с внешними обстоятельствами, а с самим содержанием деятельности. А.В. Петровский клас-

сифицировал мотивы на внешние и внутренние. Внешние мотивы он охарактеризовал как «могу» – осознание социальных обязанностей, отношение к возникающим задачам. Внутренние охарактеризовал как «хочу» – принятие потребностей и обязательств перед другими и самим собой.

Кроме того, разделение мотивации на внешнюю и внутреннюю было проведено Эдвардом Л. Дисси и Ричардом М. Руюном. Внутренняя мотивация, по Эдварду Дисси – это стремление совершать деятельность ради нее самой, ради награды, которая содержится в самой этой деятельности. Внешняя мотивация – это мотивация, при которой факторы, воздействующие на поведение личности, находятся вне «я» личности или вне поведения [45].

Ф. Герцберг предложил двухфакторную теорию профессиональной мотивации. Он пытался выяснить, что побуждает людей работать более интенсивно и качественно и какие факторы труда влияют на отношение к работе и удовлетворенность трудом, и установил, что само по себе удовлетворение работой не ведет автоматически к более интенсивному и качественному труду. Согласно двухфакторной теории мотивации Ф. Герцберга, все факторы, влияющие на поведение человека, можно разделить на две группы:

1) Вызывающие неудовлетворенность работника своим трудом (гигиенические факторы). К гигиеническим факторам относятся нормальные условия труда, достаточная заработная плата, политика фирмы и администрации, межличностные отношения в коллективе, степень непосредственного контроля за работой, статус.

2) Влияющие на повышение эффективности работы (мотивирующие). К данной группе факторов Ф. Герцберг относит внешние по отношению к работнику, которые снимают неудовлетворенность работой. Они связаны с окружающей средой, в которой осуществляется работа. По мнению ученого, эти факторы не определяют автоматически положительную мотивацию работников: их отсутствие или недостаточная степень присутствия вызывает у человека неудовлетворение работой, которую он выполняет. Если же они достаточны, то сами по себе не вызывают удовлетворения работой и не могут мотивировать челове-

ка на какие-либо поступки [26].

Иной подход к классификации профессиональных мотивов можно увидеть в работах С.С. Котова. Автор объединил мотивы в две группы: «непосредственные» мотивы и «опосредованные». Непосредственные мотивы включены в сам процесс деятельности и соответствуют ее социально заданным целям и ценностям. Они подразделяются на познавательные мотивы и мотивы, связанные с развитием личности, расширением возможностей самореализации, самоактуализации и самосовершенствования. Опосредованные мотивы связаны с целями и ценностями, которые лежат вне деятельности, однако могут в ней частично удовлетворяться.

По мнению ученого, опосредованные мотивы можно объединить в три группы:

- социальные – потребности в общении, в социальных контактах, социально-психологическом престиже, авторитете, признании, лидерстве, власти, а также потребность приносить пользу обществу;

- мотивы достижения успеха – потребности видеть результаты своей деятельности, иметь высокий жизненный уровень, профессиональный статус и др.;

- стимульные – мотив подражания, стремление к достижению независимости, свободе действий [22].

Роль разных мотивов профессиональной деятельности существенно зависит от имеющихся в данное время общественных отношений, выполняемой деятельности (профессии), направленности личности (интереса к профессии), гендерных различий субъектов профессиональной деятельности. Мотивы «престиж профессии», «содержание труда», «возможность продвижения по службе и повышения квалификации», «возможность заработка» составляют «мотивационное ядро» личности, определяющее направленность труда. Сила мотива зависит от степени напряженности и значимости потребности, и поэтому данный перечень представляет собой не иерархию мотивов трудовой деятельности, а их комплекс. Внешние побуждения (стимулы) проходят через систему по-

требностей и ценностных ориентаций сотрудников и в результате этого становятся побудителями их профессиональной деятельности – мотивами.

Заслуживает внимания типология мотивации субъекта деятельности по Лапыгину – Эйдельману такова:

- инструментальный тип мотивации – отношение к труду как к средству получения заработка для удовлетворения потребностей, находящихся за рамками сферы труда;

- достижительный – ориентация на труд как способ продвижения, повышения профессионального или должностного статуса;

- коллективистский – побудительной силой к трудовой деятельности становится стремление к уважению коллег, к сотрудничеству, общению;

- интеллектуальная мотивация – ориентация на сложную, интересную работу, позволяющую раскрыть свои способности, самореализоваться;

- комфортно-ориентированный – стремление к относительно комфортным условиям труда [22].

При этом, авторы данной типологии мотивации замечают, что наибольшее влияние на результаты деятельности организации оказывают люди с инструментальным, достижительным и интеллектуальным типом профессиональной мотивации.

Согласно классификации, К. Замфир, которая в дальнейшем была развита Т.О. Гордеевой в рамках изучения мотивации достижения, можно выделить следующие типы (составляющие) профессиональной мотивации:

Первый тип – внутренняя мотивация:

- 1) внутренняя мотивация, направленная на процесс деятельности: «связанная с собственным желанием выполнять деятельность в силу интереса к ней и внутреннего удовольствия от ее выполнения («Я делаю это дело, потому что хочу, мне это нравится и интересно делать»);

- 2) внутренняя мотивация, направленная на результат деятельности: «связанная с собственным желанием субъекта выполнять деятельность, которая, однако, служит средством удовлетворения других его потребностей («Я делаю

это дело, так как благодаря ему я достигаю некоторых важных для меня результатов»).

Второй тип – внешняя мотивация:

- 1) мотивация на основе требований, исходящих от других людей;
- 2) мотивация на основе требований, исходящих от самого субъекта (внешне-внутренняя мотивация, мотивация долженствования) [15].

Достаточно известной является типология профессиональной мотивации, разработанная Э.С. Чугуновой [63]:

1) Доминантный тип профессиональной мотивации – предполагает устойчивый интерес к профессии. Интересы субъективно проявляются в положительном эмоциональном тоне, который приобретает процесс познания, в желании глубже ознакомиться с объектом, приобретшим значимость, узнать о нем еще больше, понять его. Выбор профессии на основе профессиональных интересов является необходимым условием, во-первых, успешного обучения профессии и овладения профессиональной деятельностью (формирования знаний, умений, навыков), во-вторых, успешного затем ее осуществления и удовлетворенности трудом.

2) Ситуативный тип мотивации профессиональной деятельности предполагает преобладающее влияние жизненных обстоятельств, которые не всегда согласуются с интересами человека. В основе ситуативной мотивации могут лежать экономические и семейные обстоятельства, характеризующиеся острой актуальностью: необходимость помогать супруге (супругу) или содержать детей может также заставлять людей искать работу в иной сфере деятельности, чем та, которую они бы выбрали, если бы у них были развязаны руки.

3) Конформистский (суггестивный) тип профессиональной мотивации, в основе которого лежит внушающее влияние со стороны ближайшего социального окружения (советы родных, друзей, знакомых).

Довольно известной является типология мотивации профессиональной деятельности, которая включает прямую, косвенную, побудительную мотивацию [57]:

1) Прямая мотивация формирует интерес к работе и ее результатам. В качестве факторов такой мотивации выступает содержание труда, сознание своих достижений для общества, признание их окружающими, чувство ответственности и самореализации личности в труде. Деятельность, основанная на таких мотивах, приносит удовлетворение. Человек трудится не только для получения заработка. Он испытывает интерес к содержанию самой работы, творчеству. Поэтому контролировать труд таких работников нет необходимости.

2) Косвенная мотивация основана на материальной заинтересованности. Факторами этого типа мотивации являются формы оплаты труда, уровень напряженности норм труда, уровень инфляции, цены на продукцию. В данном случае труд выступает в форме цены на рабочую силу, как «инструментальная» ценность, которая обменивается на производимые товары и услуги.

3) Побудительная мотивация базируется на страхе и обязанностях. Она определяется властью, уровнем безработицы и отсутствием гарантии сохранения рабочего места, социальной напряженностью, неуверенностью в завтрашнем дне.

В рамках данного исследования следует выделить мотивирующие факторы профессиональной деятельности, которые условно можно разделить на четыре группы [54]:

- личные (врожденные и сформированные) склонности и потребности в определенном виде активности;
- социально и культурно обусловленные мотивы как осознанные причины выбора профессии;
- латентные мотивы и глубинные переживания, порождающие стремление к выбранной профессии;
- особенности темперамента, непосредственно влияющие на то, как именно реализует себя личность в профессиональной деятельности.

Совокупность этих причин образует мотивационный контур, который и приводит личность в профессию. В каждом конкретном случае действие одних факторов ощущается сильнее, других слабее, а некоторых – может и совсем не

ощущаться. Профессиональные мотивы сказываются на формировании определенного типа работника. Исследования в этом направлении провел А.А. Блинов, который выделил следующие типы работников:

1) Инструментально мотивированный работник ориентирован на материальное вознаграждение, причем данное вознаграждение должно быть выражено в денежном эквиваленте и выплачено немедленно. Такой работник индифферентен к нематериальным формам мотивации, целям профессиональной деятельности, форме собственности организации и работодателю.

2) Профессионально мотивированный работник ориентирован на реализацию своих профессиональных знаний и способностей; ему важны содержание труда и характер работы и свойственна профессиональная гордость.

3) Патриот (социалистическая мотивация) характеризуется тем, что его мотивация к труду – это высокие идейные и человеческие ценности: построение справедливого общества, достижение равенства и социальной гармонии.

4) Хозяйская мотивация основана на приумножении богатства и достижения высокого уровня потребления. Работник с хозяйской мотивацией индифферентен к внешней мотивации и обладает хорошо развитой внутренней мотивацией, для него характерно наличие внутренней идеи, состоящей в постоянном увеличении собственных материальных благ.

5) Люмпенизированный работник характеризуется предпочтением к уравнительному распределению материального вознаграждения. Такой работник избегает ответственности и предпочитает работать в группе, при этом для него свойственно постоянное чувство зависти и неудовлетворенность порядком распределения благ [2].

Таким образом, деятельность человека, в том числе и профессиональная подчинена определенной системе мотивов. С помощью системы мотивов определяется содержание деятельности, и отношение человека своему труду, и как следствие эффективность выполнения той или иной профессиональной деятельности. В настоящее время в психологии существует множество различных подходов к анализу структуры мотивации профессиональной деятельности и

несколько классификаций видов профессиональной мотивации, построенных на различных основаниях.

1.2 Характеристика удовлетворенности трудом

С проблемой удовлетворенности трудом связана проблема смысла (осмысленности) труда. Смысл труда – это удовлетворение человеческих потребностей. Этот смысл, как и потребности, носит социальный характер, который определяется общественным разделением труда. Каждый человек производит определенные блага для удовлетворения той или иной социальной потребности, которая складывается из индивидуальных потребностей.

Труд без осознанного смысла влечет за собой такие отрицательные психологические последствия, как равнодушие, безразличие к своему труду, сведение последнего к источнику заработка. И эти последствия не преодолеваются автоматически (Бессокирная Г.П., Голубева Н.А., Колосковская Н.В., Кузнецова Н. и др.). Элементы отчужденного отношения к своему труду выражаются в том, что человек не всегда думает об его общественной полезности или выполняет работу заведомо бесполезную. Такая работа не может приносить удовлетворение. Примирение с отсутствием смысла труда означает большей частью пассивную позицию, неизбежно сопряженную с неудовлетворенностью.

Исследование формирования удовлетворенности трудом, его динамики является одной из значимых проблем социальной психологии коллективов, где удовлетворенность рассматривается в качестве важного показателя социально-психологического климата и эффективности деятельности.

Существует несколько точек зрения на понятие удовлетворенности трудом:

- удовлетворенность трудом – это исполнение, осуществление ожиданий человека от материальных, социальных и духовно-нравственных результатов своей работы [32];

- удовлетворенность трудом – это совокупное воздействие на работника компонентов трудовой мотивации, включая содержание и условия труда, величину заработка, общественное признание достигнутого, возможности для само-

выражения и самоутверждения личности – факторов, определяющих стремление к полезной деятельности, проявление творческой инициативы, готовность к партнерскому сотрудничеству [55];

- удовлетворенность трудом – это интегральный показатель, который отражает отношение субъекта к выполняемой профессиональной деятельности и избранной профессии [57];

- удовлетворенность трудом – это возможность для работника систематически удовлетворять свои главные потребности, связанные с трудовой деятельностью [64];

- удовлетворенность трудом – это психологическое и моральное удовлетворение, испытываемое человеком в процессе трудовой деятельности [29].

Различают общую (удовлетворенность работой в целом) и частичную удовлетворенность трудом (удовлетворенность условиями труда, оплатой труда, возможностями профессионального роста и др.).

Как видим, в настоящее время исследователи удовлетворенность интерпретируется как показатель: отношения к труду; показатель социального статуса индивида и как мера адаптации индивида к социальной реальности; степень адаптации работника к производственной ситуации; степень соответствия личностных и вещественных факторов производства; характеристика трудовой активности; показатель успешности трудовой деятельности.

Факт существования столь различных толкований удовлетворенности трудом, которые порой противоречат, а чаще дополняют друг друга, является свидетельством, как сложности проблемы, так и её неполной разработанности. Анализируя различные толкования удовлетворенности трудом, существующие как в виде законченных теорий, так и изложенных в контексте публикуемых материалов, можно проследить их связь с интерпретацией понятия «труд». Эта связь не всегда подчеркивается авторами, не в полной мере ими обозначается, но вполне вычленима из излагаемого материала,

Выделяются два основных подхода к пониманию труда и, соответственно, удовлетворенности трудом. Наиболее разработанным и известным является

направление, исходящее из понимания труда как процесса удовлетворения потребностей человека. Таким образом, в теорию удовлетворенности трудом вводятся такие термины, как потребность, мотив, установка, отношение и так далее, посредством которых теория разрабатывается. Соответственно, в рамках этого направления, удовлетворённость трудом понимается как оценка степени насыщения потребностей, которые личность стремится удовлетворить в сфере, связанной с процессом труда. В отечественной социологии и психологии приведенного выше понимания труда, на основе которого разрабатываются соответствующие концепции удовлетворенности трудом, поддерживаются такими психологами, как: Н.В. Колосковской, В.А. Ядовым, А.А. Киссель, Т.А. Китвель, А.А. Муруттар, И.М. Поповой и другими.

Вторая группа теорий удовлетворённости трудом исходит из иного взгляда на понятие «труд», которое истолковывается как общественное разделение функций, посредством которых реализуется существование системы или как деятельность в системе общественного раздвоения труда. Общество при этом понимается как продукт взаимодействия людей, основанного на разделении труда. В отечественной психологической науке данного подхода придерживается Н.Ф. Наумова, рассматривая, например, удовлетворенность трудом как удовлетворённость социальным статусом. Теории удовлетворенности трудом, исходящие из такого понимания труда, разрабатываются с помощью таких понятий, как социальный статус, социальный обмен, социальное сравнение.

В западной литературе существуют различные разработки удовлетворенности трудом в рамках теорий социального обмена (теория справедливости), социального сравнения (теория референтных групп). Их недостаток в том, что рассматриваются лишь отдельные социальные и социально-психологические аспекты проблемы, а не вся их совокупность [43].

Указанные различия в понимании труда обуславливают то, какие модели удовлетворенности трудом положены в основу анализа, а оба эти фактора влияют в определённой степени на выбор метода измерения удовлетворенности и непосредственно связаны с интерпретацией получаемых в ходе исследования

результатов.

Понимание труда как процесса удовлетворения потребностей предопределяет при анализе удовлетворенности трудом использование «динамических» моделей удовлетворенности, которые рассматривают функционирование этого феномена в ходе изменения состояния элементов его составляющих. При анализе отдельных определений удовлетворенности трудом, основанных на «динамических» моделях, можно опираться на определение, данное К. Левиным в его теории мотивационной динамики. Он понимал удовлетворенность как эмоциональную оценку отношения валентности цели и возможности (или результата) её достижения [32].

Позиции большинства авторов согласуются с изложенной, однако при этом нередко пропускаются такие принципиально важные в определении моменты, как, с одной стороны, валентность цели, её значимость для индивида, а, с другой – говоря о достижении цели, рассматривают только, или возможность, или степень её достижения, тогда как все эти составляющие в одинаковой степени важны для понимания проблемы и именно их соотношение порождает реальную удовлетворенность.

Понимание труда как деятельности в системе общественного разделения труда обуславливает использование «статических» моделей удовлетворенности, которые разрабатываются в соответствующих теориях удовлетворенности трудом. «Статическая» модель рассматривает удовлетворенность как некоторое относительно устойчивое соотношение двух основных элементов её составляющих – индивида и места в системе общественного разделения труда, которое он занимает. Это понимание отражает соответствие имеющихся относительно стабильных качеств друг другу, то есть наличных качеств индивида и качеств, которые необходимы для данного места [55]. Таким образом, «статическая» модель служит для измерения соответствия двух условно константных данностей по определённым своим параметрам.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, следует, что удовлетворенность трудом – это состояние деятельности в системе «работник – общество», в

которую, при опосредованности труда и потребления, входят характеристики трудовой деятельности и её условия. В сознании индивида удовлетворённость трудом отражается в виде оценки собственного положения в системе общественного разделения труда.

В.А. Ядовым проделан анализ эволюции парадигм социологии труда и показана внутренняя логика этого процесса. На основе этого исследования можно обнаружить, что эволюция в понимании удовлетворенности трудом подчинена эволюции парадигм, вернее, является её следствием [64].

Так, в рамках парадигмы «работник – рабочее место» удовлетворенность трудом понималась преимущественно как удовлетворенность функциональным содержанием труда (Гастев А.). Парадигме «работник – группа», «работник – коллектив» соответствовало понимание удовлетворенности трудом как удовлетворенности в основном психологическим климатом (теория человеческих отношений). В парадигме «работник в организации», удовлетворенность трудом – это удовлетворенность местом работы или степень адаптации работника к производственной ситуации (Ядов В.А., Киссель А.А.). Последней из рассматриваемых парадигм: «работник – система общественного разделения труда», соответствует понимание удовлетворенности трудом как оценки работником своей работы, своего положения в организации и в системе общественного разделения труда (Наумова Н.Ф.).

В исследованиях, касающихся удовлетворённости трудом, структура удовлетворенности рассматривается в большинстве случаев в виде структуры мотивов или факторов удовлетворенности. Удовлетворённость трудом в результате соответствующего анализа разбивается по определенному основанию на структурные составляющие, каждая из которых включает в себе некоторую группу факторов удовлетворенности.

В научной литературе встречаются различные подходы к структурированию факторов, однако в большинстве случаев этому не даётся обоснования. Приведем некоторые примеры, чтобы показать, сколь различны понимания структуры удовлетворенности трудом.

Р. Штольберг придерживается мнение, что «исследования должны исходить, по крайней мере, из тройного измерения удовлетворённости: удовлетворенность деятельностью; удовлетворенность рабочей средой; удовлетворенность рабочим местом (и отношениями, устанавливаемыми трудовым законодательством) [63].

Н.С. Новоселов предлагает объединить элементы удовлетворённости в следующие группы:

- психологический климат;
- условия и организация труда;
- функциональное содержание труда [57].

Наиболее известная концепция принадлежит Ф. Херцбергу, так называемая двухфакторная или мотивационно-гигиеническая теория удовлетворённости трудом. Основное её содержание, относящееся к структуре удовлетворенности, заключается в том, что совокупность факторов, образующих удовлетворенность трудом, по характеру своего влияния на общую удовлетворенность, делится на две группы.

Факторы одной группы, в случае их наличия в рабочей ситуации, ведут к увеличению удовлетворённости трудом, но их отсутствие не ведет к неудовлетворенности. Эту группу Ф. Херцберг назвал мотиваторами и включил в неё факторы достижения, признания и внутреннего интереса к работе. Другая группа названа гигиеническими факторами, сюда он отнёс такие элементы, как оплата, безопасность, условия труда. Эти факторы в случае их ущербности приводят к неудовлетворенности трудом, однако их оптимальное состояние не способно увеличивать удовлетворенность [57].

Ф. Эндрюс выделяют 13 факторов удовлетворенности трудом: соответствие квалификации работника выполняемой работе, возможность должностного и квалификационного роста, зарплата, руководство и другое [52]. Принятое понимание удовлетворенности трудом как отражение соответствия качеств работника месту, занимаемому им в системе общественного разделения труда, обуславливает соответствующую структуру. Поскольку это общественное раз-

деление, то сюда входит место в социальной иерархии, социальный статус. Поскольку это разделение труда то сюда входят выполняемые трудовые функции, функциональное содержание труда. И поскольку оба эти момента, социальный статус работающего и функциональное содержание труда сходятся в одной точке (рабочем месте), то есть рабочее место – это та физическая координата, где они возникают, формируются и проявляются, то структура удовлетворённости трудом включает характеристику этого места – производственную ситуацию.

Таким образом, система «работник – общество» разбивается на три основных элемента: «работник – социально-классовая структура»; «работник – производственная ситуация»; «работник – функциональное содержание труда». Следовательно, структура удовлетворённости трудом состоит из следующих элементов: удовлетворенность социальным статусом; удовлетворенность производственной ситуацией; удовлетворённость функциональным содержанием труда. Эти элементы структуры условно назовём: социальный, психологический, психофизиологический. Отразив понимание удовлетворенности трудом и её структуры, необходимо, осветить вопрос соотношения понятий «удовлетворённость трудом», «потребность в труде» и «отношение к труду».

Проблемам отношения к труду и потребности в труде посвящены работы многих авторов. Эти вопросы исследовались В.Э. Бойковым, А.Г. Здравомысловым, В.Г. Подмарковым, А.А. Прохвятиловым, И.И. Чангли, В.А. Ядовым и другие. Ряд авторов отождествляет понятия отношение к труду и удовлетворённость трудом. В свою очередь, потребность в труде также в отдельных случаях используется как понятие синонимическое отношению к труду.

Как видим, в современной отечественной литературе иногда понятия «потребность в труде», «отношение к труду» и «удовлетворенность трудом» используются как однозначные или очень близкие по смыслу. В связи с этим делается попытка отразить ту точку зрения на понимание отношения к труду и потребности в труде, которая нам представляется наиболее адекватной, и на этой основе осветить в общих чертах связь между потребностью в труде, отно-

шением к труду и удовлетворенностью трудом. Это рассмотрение проводится с целью уточнить понятийный статус и показать генезис удовлетворенности трудом.

Рассматривая более подробно каждый из элементов структуры удовлетворенности трудом, начнем с социального. Функционирование человека как общественного существа порождает необходимость его ориентации в социальном пространстве для управления своей деятельностью [57].

Социальный уровень удовлетворенности трудом зависит от удовлетворенности профессией как видом труда, обеспечивающим желаемый социальный статус. С этой точки зрения удовлетворенность трудом является индикатором включенности в социальный контекст данного вида труда. Вместе с тем изучение удовлетворенности трудом проводится в связи с конкретным рабочим местом, занимаемым индивидом. Значит, отражение социального элемента в структуре удовлетворенности трудом – это психическое состояние, указывающее на степень его интегрированности с социальным контекстом рабочего места.

Следующий уровень структуры удовлетворенности трудом – психологический. Этот элемент структуры удовлетворенности мы понимаем аналогично интерпретации общей удовлетворенности трудом В.А. Ядова и А.А. Киссель как степень адаптации работника к производственной среде [64]. Но к этому уровню структуры удовлетворенности трудом относим лишь следующие подструктуры: условия труда; организацию труда, так как в действительности, только они составляют сферу в трудовой деятельности, по отношению к которой возможен процесс адаптации.

Под условиями труда понимаются санитарно-гигиенические, эстетические условия производства и психологический климат коллектива. Организация труда включает в себя организационно-технические элементы производства, куда входят режим труда и отдыха, принципы оплаты, особенности включенности в технологическую схему, организационная структура, материально-организационное обеспечение, безопасность труда. Адаптация ко всем этим

факторам имеет качественные отличия, обуславливаемые соответствующей спецификой.

Третий уровень удовлетворенности трудом – психофизиологический – понимается как степень соответствия выполняемых в процессе работы функций способностям индивида, как соответствие функционального содержания труда психофизиологическим особенностям работника.

Под психофизиологическими особенностями здесь понимается совокупность психических и физических задатков индивида, которая формирует его способность к труду, а также существующие на основе этих задатков такие характеристики работника, как успешность овладения профессией. Этот уровень структуры удовлетворенности трудом иногда выделяется как самостоятельный вид удовлетворенности и называется «удовлетворенность работой» или «удовлетворенность деятельностью» [63].

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что удовлетворенность работой – это аффективная или эмоциональная реакция на рабочую ситуацию. Наблюдаются некоторые разногласия относительно того, какие факторы вызывают удовлетворенность работой и как происходит этот процесс. Для практических целей удовлетворенность работой можно понимать, как результаты ее оценки, к которой существует несколько различных подходов. В исследованиях не было обнаружено, что удовлетворенность работой является главным детерминантом трудового поведения.

Следствия удовлетворенности трудом (или её отсутствия) важнее для самого человека, чем для организации, которая использует его труд. Это не означает, что для всех работающих людей удовлетворенность работой занимает высшие позиции в перечне личных приоритетов. Для некоторых людей работа является необходимостью, которую они принимают, не связывая с ней каких-либо конкретных ожиданий получить удовлетворение. Тем не менее, по-видимому, можно с уверенностью предположить, что при прочих равных условиях эти люди предпочли бы, чтобы работа приносила им положительные переживания.

1.3 Особенности профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов

В настоящее время профессия продавца-консультанта является достаточно распространенной, так как данная профессия не требует наличия профильного образования или узкоспециальных навыков. Однако ряд требований к личности соискателя, претендующего на эту должность, все же существует. Чаще всего к ним относятся общие пожелания, имеющие отношение к образу жизни и характеру претендента: коммуникабельность; доброжелательность; сдержанность; грамотная речь; вежливость и знание норм этикета. Кроме того, обязанности продавца-консультанта, как правило, предусматривают необходимость длительного пребывания на ногах без возможности отдыха в течение рабочего дня. Поэтому требования выносливости и отличного состояния здоровья можно считать вполне справедливыми. Не менее справедливо и желание работодателя получить опытного сотрудника, способного оперативно принимать решения при возникновении нестандартных ситуаций.

В зависимости от направления деятельности предприятия, приглашающего продавца-консультанта на работу, могут быть выдвинуты дополнительные требования. Например, свободное владение иностранным языком, знание характеристик продаваемого продукта и пр. Порой имеет значение и пол сотрудника (например, в магазине женского нижнего белья уместнее будет продавщица).

Главные обязанности продавца-консультанта – это предоставление покупателю полной и достоверной информации о товаре, оказание практической и консультационной помощи при его выборе и в конечном итоге – завершение цикла продажи, то есть реализация товара [56]. В отличие от транзакционных, когда покупатель самостоятельно проявляет инициативу к покупке и выбирает товар, консультационные продажи предполагают информационное сопровождение, применение методов убеждения, а порой и преодоление возражений. Все это входит в обязанности продавца-консультанта. То есть он должен владеть основными методиками и приемами психологического и речевого взаимодей-

ствия с клиентами, а также иметь представление о существующих технологиях продаж. Разумеется, при отсутствии опыта работы получить такие навыки практически невозможно, поэтому во многих компаниях практикуется предварительное обучение сотрудников: теоретические курсы, семинары, тренинги и т. д.

Еще одним профессиональным навыком продавца-консультанта, необходимым для успешной работы, является умение работать с документами и программами учета продукции (например, «1С: Торговля и склад»). В противном случае продавец рискует предоставить клиенту неверную информацию относительно наличия нужной единицы товара в магазине.

Как правило, в должностные обязанности продавца-консультанта входит следующий функционал: ведение переговоров с клиентами всех уровней; обслуживание покупателей в соответствии с технологиями продаж; оказание консультационной помощи покупателям относительно свойств, характеристик товаров, правил их использования, пред- и постпродажного обслуживания, ухода; расчет итоговой стоимости покупки; упаковка товаров; работа с рекламациями; прием и обмен товаров; проверка исправности товара, соответствия его наименования нанесенному на упаковке, визуальный осмотр и т. п. (то есть предпродажная подготовка) [61].

Этот перечень нельзя считать исчерпывающим – все зависит от торговой политики компании, направления ее деятельности и еще множества факторов. Для предупреждения текучести кадров работодатель должен знать какими профессиональными мотивами руководствуются его подчиненные и каков уровень их удовлетворенности трудом, как они влияют друг на друга.

Современные исследования профессиональной деятельности продавцов-консультантов показывают, что существуют две группы факторов, обуславливающие удовлетворенность трудом работников данной сферы:

- мотивационные факторы – содержание труда, достижения в работе, признание со стороны окружающих, возможность квалифицированного роста;
- гигиенические факторы – условия труда, заработная плата, линия пове-

дения администрации, взаимоотношения между работниками [58].

А.И. Зеличенко и А.Г. Шмелев выделяют систему внешних и внутренних мотивационных факторов труда, которые могут быть использованы не только для выявления готовности человека эффективно трудиться, но и в целях профессиональной ориентации самоопределяющихся клиентов:

1) Внешние мотивационные факторы:

- факторы давления – рекомендации; советы; указания со стороны других людей, а также примеры героев кино, литературных персонажей и др.); требования объективного характера (служба в армии, материальное положение семьи); индивидуальные объективные обстоятельства (состояние здоровья, способности);

- факторы притяжения – отталкивания – примеры со стороны непосредственного окружения человека, со стороны других людей; обыденные эталоны «социального преуспевания» (мода, престиж, предрассудки);

- факторы инерции – стереотипы наличных социальных ролей (семейные, членство в неформальных группах); привычные занятия (возникшие под воздействием школьных предметов, увлечений).

2) Внутренние мотивационные факторы:

- собственные мотивационные факторы профессии – предмет труда; процесс труда (привлекательный или непривлекательный, эстетические аспекты, разнообразие или однообразие деятельности, детерминированность – случайность успеха, трудоемкость работы, индивидуальный или коллективный труд, возможности развития человека в данном труде); результаты труда;

- условия труда – физические (климатические, динамические характеристики работы); территориально-географические (близость месторасположения, необходимость разъездов); организационные условия (самостоятельность или подчиненность, объективность или субъективность в оценке труда); социальные условия (трудность или легкость получения профессионального образования, возможности последующего трудоустройства; надежность положения работника; свободный или ограниченный режим; социальный микроклимат);

- возможности для реализации вне профессиональных целей – возможности для общественной работы; для достижения желаемого общественного положения; для создания материального благополучия; для отдыха и развлечений; для сохранения и укрепления здоровья; для психического самосохранения и развития; возможности, предоставляемые работой и профессией для общения [57].

М. Аргайл считает существенными для специалистов в сфере «человек – человек» (следовательно, и для продавцов-консультантов) следующие факторы удовлетворенности трудом:

1) Заработная плата. Удовлетворены своим высоким заработком больше те люди, у которых и другие стороны жизни оказываются удовлетворительными. Мужчины чаще оказываются менее удовлетворенными заработной платой, чем женщины. Люди образованные, квалифицированные, более старшего возраста высказывают меньшую удовлетворенность своим заработком. Часто свой заработок сравнивается с прежними доходами (в условиях постоянной инфляции эти сравнения не очень приятны).

2) Отношения с сотрудниками. По значимости этот фактор стоит рядом с зарплатой. Основные ожидания от сотрудников – материальная и социальная поддержка. Но еще важнее – помощь в достижении совместных целей. Основные виды дружеских связей на работе: дружба, выходящая за пределы работы (например, в общении дома); дружба только по работе (с кем можно выпить чашечку кофе, но не возникает желания переносить это во внерабочую обстановку); приятельские отношения, но без стремления перейти на неформальный уровень.

3) Показатели «тесного общения на работе»: стремление пошутить с другим человеком, поболтать время от времени, обсудить саму работу, выпить чашечку кофе, перекусить вместе, иногда подразнить его (ее), оказать помощь в работе, попросить или дать совет по личным проблемам, обсудить свои чувства и переживания, обсудить свою личную жизнь, обучить или показать что-либо по работе.

4) Отношения с руководством. Основные ожидания от руководителей: справедливость при поощрении и наказании, протекция по службе, улучшение условий труда.

5) Возможности продвижения по службе. Достижение и признание – это два наиболее часто называемых источника удовлетворенности работой. Важнейшими показателями повышения по службе являются зарплата и служебный статус [3].

Ученый выделяет и другие факторы удовлетворенности: удовлетворенность условиями; удовлетворенность фирмой (гордость за фирму); организация времени (позволяет ли работа быть хозяином своего времени; сколько оно тратится с пользой); предоставление свободного статуса и личной идентичности (быть на работе самим собой); дальние, перспективные жизненные цели (может ли работа помочь в их реализации); чувство общности деятельности, разделяемое с другими людьми, вынужденная активность (чтобы работа дисциплинировала человека, не создавала условий для «стагнации» и «безделья»).

Также он указывает на основные проявления неудовлетворенности работой работников данной сферы: уход (увольнение, поиск новой работы); выражение протеста (переговоры с руководителем, написание писем, забастовки и т. п.); лояльность (терпеливое перенесение трудностей); пренебрежение (прогулы, опоздания, невысокая производительность).

Заслуживают внимание исследования С. Касл, который выделяет основные группы причин низкой удовлетворенности трудом продавцов-консультантов:

- связанные с условиями труда: риск для здоровья и безопасности; интенсивность заданного темпа и физической нагрузки; большая продолжительность труда; неопределенность заданий; недостаток контроля в течение работы;

- связанные с содержанием труда: недостаточное использование навыков и способностей; мелкая раздробленность повторяющейся задачи (одни и те же примитивные операции);

- связанные с взаимоотношениями в группе: отсутствие возможности реально взаимодействовать с коллегами; большие группы с недостаточным (реальным) взаимодействием; неприятие сослуживцами;

- связанные с руководством: изоляция от процесса принятия решения; невозможность наладить обратную связь с руководителем; отсутствие оценки хорошего исполнения; недостаток внимания и понимания со стороны руководства;

- связанные с особенностями организации: большие организации с уровнем подразделением (особенно при относительно небольшом числе уровней в организации, когда наиболее очевидна иерархическая разница); штатная должность (по сравнению с карьерным перемещением, ростом в рамках одной должности); дискриминация при приеме на работу;

- связанные с заработной платой и служебным ростом: низкое материальное вознаграждение; ощущение несправедливости в зарплате; отсутствие перспектив в продвижении по службе [22].

Известно, повышение удовлетворенности трудом неизбежно приводит к повышению продуктивности работников. Это связано с тем, что высокая удовлетворенность работников своим трудом в организации улучшает их отношение к работе и к организации, способствует росту уровня трудовой и исполнительской дисциплины и как результат – производительность работников повышается. Мотивационное воздействие – один из рычагов, используемый руководством для повышения показателей удовлетворенности трудом и как следствие улучшением показателей эффективности. Мотивировать продавцов-консультантов к качественной работе, как и других работников, можно только при условии готовности и желания выполнять свою работу качественно, таким образом, можно получить эффективный труд, и как следствие – появляется удовлетворенность трудом.

Таким образом, исследования профессиональной деятельности продавцов-консультантов показывают, что существуют две группы факторов, обуславливающие удовлетворенность трудом работников данной сферы: мотивационные факторы (содержание труда, достижения в работе, признание со стороны окружающих, возможность квалифицированного роста) и гигиенические факторы – условия труда, заработная плата, линия поведения администрации, взаимоотношения между работниками.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

2.1 Организация и методы исследования

Данное исследование проходило в три этапа. На первом организационном этапе исследования были определены объект и предмет исследования, сформулированы цель и задачи, выдвинута гипотеза, определена база исследования и выборка, подобраны методики для эмпирического исследования. Выборку составили 19 человек (продавцы-консультанты). Характеристика выборки представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Основные показатели испытуемых

в процентах

Общее количество	Стаж работы			Образование			Пол	
	1-3	3-5	более 5 лет	Высшее	Средне-специальное	Среднее	Мужчин	Женщин
19 чел.	47	37	16	74	26	0	11	89

На втором этапе (собственно-экспериментальном) исследования была проведена диагностика профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов магазина «Zollo».

На третьем заключительном этапе исследования полученные результаты проанализированы, дана их интерпретация, составлены таблицы и рисунки, иллюстрирующие результаты исследования.

Цель эмпирического исследования – исследовать взаимосвязь профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов магазина «Zollo».

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь между профессиональной мотивацией и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

Задачи эмпирического исследования:

1) Выявить преобладающий тип профессиональной мотивации и доминирующих факторов профессиональной мотивации продавцов консультантов.

- 2) Выявить уровень удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.
- 3) Определить характер взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

Для достижения поставленной цели были подобраны и обоснованы психодиагностические методики, направленные на изучение профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом:

- 1 Изучение мотивации профессиональной деятельности (методика Замфир К. в модификации Реана А.).

Методика может применяться для диагностики мотивации профессиональной деятельности (приложение А). В основу положена концепция о внутренней и внешней мотивации.

Подсчитываются показатели внутренней мотивации (ВМ), внешней положительной (ВПМ) и внешней отрицательной (ВОМ) в соответствии со следующими ключами. О внутреннем типе мотивации следует говорить, когда для личности имеет значение деятельность сама по себе. Если же в основе мотивации профессиональной деятельности лежит стремление к удовлетворению иных потребностей внешних по отношению к содержанию самой деятельности (мотивы социального престижа, зарплаты и т.д.), то в данном случае принято говорить о внешней мотивации. Сами внешние мотивы дифференцируются здесь на внешние положительные и внешние отрицательные. Внешние положительные мотивы, несомненно, более эффективны и более желательны со всех точек зрения, чем внешние отрицательные мотивы.

Испытуемым была предложена следующая инструкция: «Прочитайте ниже перечисленные мотивы профессиональной деятельности и дайте оценку из значимости для Вас по пятибалльной шкале. Насколько для Вас актуален тот или иной мотив?».

Обработка результатов. Подсчитываются показатели внутренней мотивации (ВМ), внешней положительной (ВПМ) и внешней отрицательной (ВОМ) в соответствии со следующими ключами.

$$ВМ = (оценка пункта 6 + оценка пункта 7)/2 \quad (1)$$

$$\text{ВПМ} = (\text{оценка п.1} + \text{оценка п.2} + \text{оценка п.5})/3 \quad (2)$$

$$\text{ВОМ} = (\text{оценка п. 3} + \text{оценка п. 4})/2 \quad (3)$$

Показателем выраженности каждого типа мотивации будет число, заключенное в пределах от 1 до 5 (в том числе возможно и дробное).

Интерпретация. На основании полученных результатов определяется мотивационный комплекс личности. Мотивационный комплекс представляет собой тип соотношения между собой трех видов мотивации: ВМ, ВПМ и ВОМ.

К наилучшим, оптимальным, мотивационным комплексам следует относить следующие два типа сочетания: $\text{ВМ} > \text{ВПМ} > \text{ВОМ}$ и $\text{ВМ} = \text{ВПМ} > \text{ВОМ}$.

Наихудшим мотивационным комплексом является тип $\text{ВОМ} > \text{ВПМ} > \text{ВМ}$.

Между этими комплексами заключены промежуточные с точки зрения их эффективности иные мотивационные комплексы. При интерпретации следует учитывать не только тип мотивационного комплекса, но и то, насколько сильно один тип мотивации превосходит другой по степени выраженности. И первый, и второй мотивационный комплекс относятся к одному и тому же неоптимальному типу $\text{ВОМ} > \text{ВПМ} > \text{ВМ}$.

Однако видно, что в первом случае мотивационный комплекс личности значительно негативнее, чем во втором. Во втором случае по сравнению с первым имеет место снижение показателя отрицательной мотивации и повышение показателей внешней положительной и внутренней мотивации.

2. Методика «Диагностика профессиональной мотивации» А.В. Либиной.

Диагностика профессиональной мотивации личности позволяет изучить процесс побуждения себя и других к профессиональной деятельности для достижения личных целей или целей организации. Данный тест предназначен для работников сферы «человек – человек». Цель диагностики получить общую картину мотивов, которые формируют профессиональную мотивацию для выполнения принятых решений и намеченных работ у респондентов. Тест представляет собой опросник из 28 пар (приложение Б). Для прохождения теста на диагностику профессиональной мотивации испытуемым необходимо оценить

предлагаемые пары утверждений.

Обработка результатов исследования заключается в подсчете баллов за каждый ответ. В сумме баллы каждой пары должны равняться 5, не более и не менее. Каждой букве теста на диагностику профессиональной мотивации присваивается определенный мотив. Для выяснения доминирующего профессионального мотива необходимо просуммировать баллы по следующим факторам:

А – финансовые и материальные ценности;

Е – карьера;

В – успех;

Д – руководство;

Н – содержание работы;

С – ответственность;

Г – достижения;

І – сотрудничество.

По полученным данным можно построить график формирования профессиональной мотивации респондентов.

3. Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» Н.П. Фетискина, В.В. Козлова.

Данная методика позволяет оценить не только общую удовлетворенность своим трудом, но и оценить ее составляющие. Интегративным показателем, отражающим благополучие / неблагополучие личности в трудовом коллективе, является удовлетворенность трудом, которая содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями, организацией труда и др. Состоит из 9 шкал, 18 утверждений и 3 вариантов ответа. Ответ испытуемых по каждому из 18 пунктов переводится в баллы используя ключ (приложение В).

В методике используется 9 шкал: интерес к работе; удовлетворенность достижениями в работе; удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками; удовлетворенность взаимоотношениями с руководством; уровень притяза-

ний в профессиональной деятельности; предпочтение выполняемой работы высокому заработку; удовлетворенность условиями труда; профессиональная ответственность; общая удовлетворенность трудом.

Обработка результатов. Для получения общей оценки удовлетворенности своим трудом и ее составляющих необходимо ответы перевести в баллы с помощью таблицы. Суждение об общей и парциальной удовлетворенности трудом (УТ) производится на основе сопоставления полученных баллов с максимальными показателями, приведенными в ключе обработки.

Низкий уровень удовлетворенности трудом – 1-44 %.

Средний уровень удовлетворенности трудом – 45-55 %.

Высокий уровень удовлетворенности трудом выше – 56 %.

Для определения взаимосвязи профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом испытуемых был проведен корреляционный анализ с помощью критерия Спирмена.

Коэффициент ранговой корреляции Спирмена – это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. В этом случае определяется фактическая степень параллелизма между двумя количественными рядами изучаемых признаков и дается оценка тесноты установленной связи с помощью количественно выраженного коэффициента.

Практический расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена включает следующие этапы:

1) Сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (ранг) по возрастанию (или убыванию).

2) Определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений.

Ранговый коэффициент линейной корреляции Спирмена подсчитывается по формуле:

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum (D^2)}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

(4)

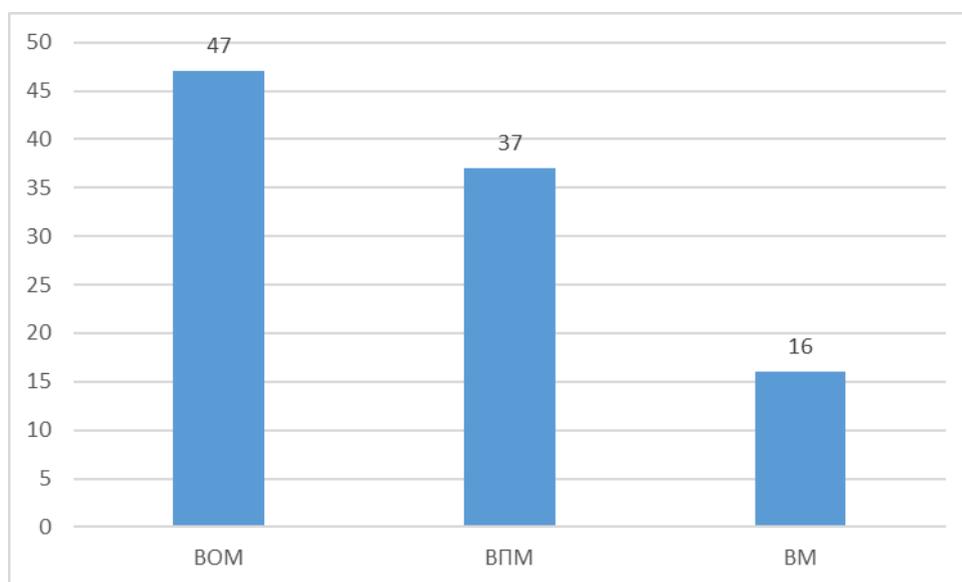
где n – количество ранжируемых признаков (показателей, испытуемых);
 D – разность между рангами по двум переменным для каждого испытуемого;

$\sum(D^2)$ – сумма квадратов разностей рангов.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

Результаты исследования мотивации профессиональной деятельности по К. Замфир представлены в приложении Г.

На основании полученных результатов была выявлена усредненная формула мотивации профессиональной деятельности испытуемых, которая заключается в следующем $ВОМ > ВПМ > ВМ$. Это наихудший вариант мотивационного комплекса. Полученная формула означает: чем более деятельность обусловлена мотивами избегания порицания, желанием «не попасть впросак» (которые начинают превалировать над мотивами, связанными с ценностью самой деятельности, а также над внешней положительной мотивацией), тем выше уровень эмоциональной нестабильности (рисунок 1).



ВОМ – внешний отрицательный мотив;
ВПМ – внешний положительный мотив;
ВМ – внутренний мотив

Рисунок 1 – Показатели профессиональной мотивации продавцов-консультантов

Согласно результатам исследования большинство испытуемых (47 %) имеют внешний отрицательный мотив (ВОМ), что является негативным ре-

результатом для их профессиональной деятельности, так как именно внешние отрицательные мотивы вызывают отрицательную реакцию и как бы принуждают работников к труду. Сотрудники с выраженным видом данного мотива обычно опасаются увольнения и безработицы; они боятся санкций за нарушения трудовой дисциплины, перевода на неквалифицированные нижеоплачиваемые работы; боятся не справиться с производственным заданием; часто получают критику со стороны руководителей и коллег по работе.

Второе место в перечне видов мотивов занимает внешний положительный мотив (ВПМ) 37 % испытуемых. Данный вид мотивов вызывает положительную реакцию у продавцов-консультантов и побуждает их к труду. Как правило, сотрудников с таким видом мотива удовлетворяет уровень оплаты труда; социальные блага, предоставляемые предприятием работнику; социальная защищенность; возможность профессионального роста и др.

Внутренний профессиональный мотив (ВМ) был обнаружен у 16 % испытуемых. Этот мотив характеризует предрасположенность личности к профессиональной деятельности. Данный мотив характерен для работников, который получают удовлетворение от хорошо выполненной работы; их труд имеет творческий характер. Такой мотив доминирует у работников такой организации, в которой присутствует демократичный характер управления, и сотрудники принимают активное участие в нем.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что руководству необходимо обратить особое внимание на развитие внутренней мотивации своих сотрудников.

На следующем этапе эмпирического исследования была получена общая картина мотивов, которые формируют профессиональную мотивацию для выполнения принятых решений и намеченных работ у респондентов.

Анализируя полученные данные необходимо отметить, что у 60 % испытуемых выраженным является мотив финансовых и материальных ценностей. Как правило, работники, у которых преобладающим является данный фактор отмечают, что для них важна хорошо оплачиваемая работа, даже если

они не получают должного признания. Они придерживаются мнения о том, что важнее иметь высокооплачиваемую работу, даже если при этом не будет возможности получить повышение. Лучшим стимулом работы, по их мнению, является заработная плата.

Данные, полученные в ходе исследования, представлены на рисунке 2.

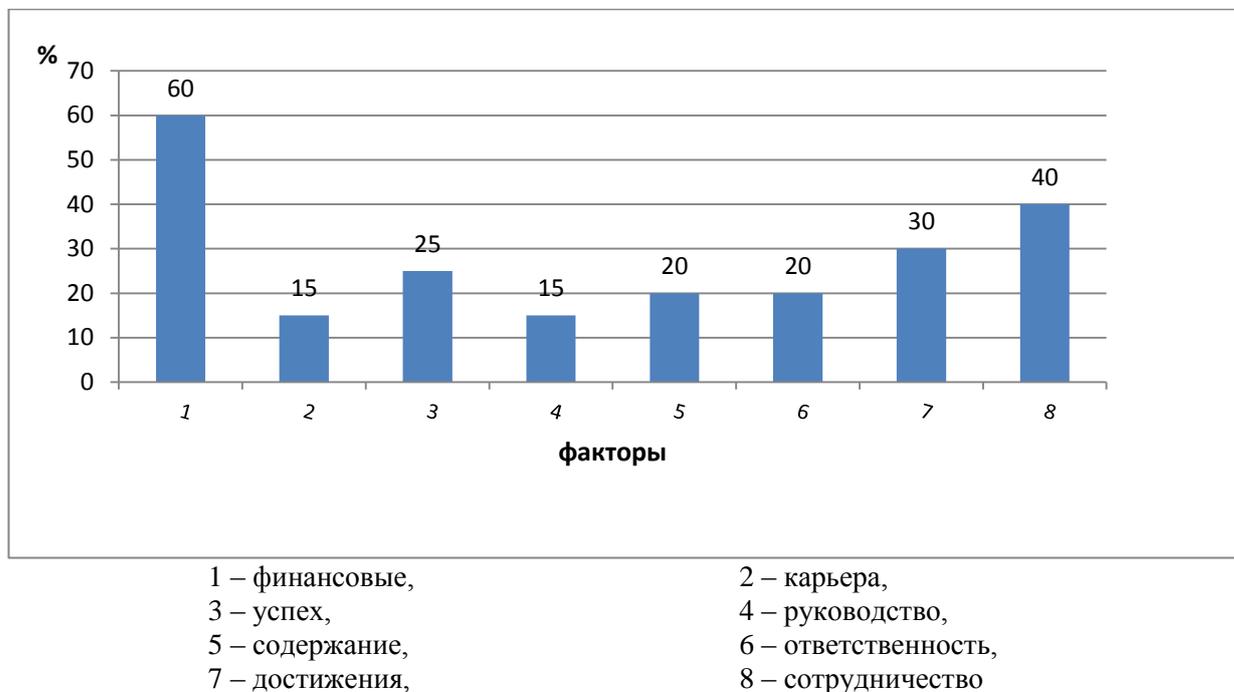


Рисунок 2 – Результаты исследования факторов профессиональной мотивации продавцов-консультантов

Таким сотрудникам важно делать интересную работу, даже если отношения с руководителем будут плохие. Респонденты предпочитают делать хорошо оплачиваемую работу, но при этом не любят решать какие-то сложные проблемы. Чтобы работники почувствовали удовлетворение от профессиональной деятельности, работа должна быть хорошо оплачиваемая, даже если она скучная.

Для 40 % продавцов-консультантов характерно преобладание мотива сотрудничества, то есть испытуемые предпочитают сохранять хорошие отношения с коллегами, даже если работа не очень интересна для них. Они отмечают, что важнее для них поддержка коллег, нежели признание за хорошие результаты в работе. Таких испытуемых больше стимулирует то, что их ценят коллеги. Большинство таких сотрудников при индивидуальной беседе указы-

вают на то, что поддержка коллег важнее отношений с руководством – это лучше, чем работать одному на хорошо оплачиваемой работе.

У 30 % продавцов-консультантов выражен мотив достижений, который проявляется в том, что такие респонденты предпочитают преуспевать в сложной работе, чем делать простую, но хорошо оплачиваемую, им важнее знать о своих успехах и достижениях. При этом отношения с руководителем менее значимы. Данная категория работников указывает на то, что если им придется поменять место работы, то только потому, что сейчас у них нет возможности реализовать себя – лучше всегда добиваться успехов в работе, даже если при этом у них нет поддержки коллег.

Мотив успеха выражен у 25 % испытуемых. Такие сотрудники указывают на то, что для них важно признание и похвала, даже если оплата труда не так высока. Они предпочитают занимать неответственную должность, если при этом работу, которую сотрудники выполняют, признают и хвалят. Как правило, респонденты с подобным доминирующим мотивом считают, что лучше получить признание за незначительную для них работу, чем работать много и продуктивно, но не получать признания. Признание за свою работу сотрудники ценят больше, чем отношение к себе. Они придерживаются мнения о том, что лучше сейчас получить признание за работу, чем позже повышение в должности.

Менее всего выражен такой мотив профессиональной деятельности как содержание работы, который преобладает у 20 % респондентов. Такие продавцы-консультанты предпочитают иметь интересную работу (задания, поручения), даже если такая работа считается непопулярной среди коллег. Сотрудники с таким мотивом считают, что лучше заниматься интересной для себя работой, за которую в дальнейшем они, возможно, получат признание и похвалу, чем выполнять рутинные, простые, не вызывающие эмоционального, либо познавательного удовлетворения, задания.

Мотив ответственности выражен у 20 % продавцов-консультантов. Для таких сотрудников характерно то, что предпосылками к активной деятельно-

сти являются ответственность и возможность самому принимать решения. Они предпочитают занимать ответственную должность, даже если будет меньше признания. Возможность делать ответственную работу таких сотрудников больше стимулирует, чем возможность получить повышение в должности. Им важнее выполнять ответственную работу, даже если нет возможности для повышения в должности.

У 15 % испытуемых также преобладает мотив карьерного роста в профессиональной деятельности, который выражается в том, что им важнее получить повышение в должности, даже если зарплата будет меньше и работа не будет ответственной и рутинной. Во время индивидуальной работы с данной категорией военнослужащих было выяснено, что если такие сотрудники будут менять место работы, то только потому, что на этой работе у них нет возможности для повышения по должности. Они предпочтут пойти на повышение, даже если придется расстаться с коллегами. Большинство респондентов указывают на то, что лучше принять повышение в должности, даже если при этом ухудшатся отношения с руководителем.

Такой мотив профессиональной деятельности как руководство выражен только у 15 % продавцов-консультантов, которые считают, что им важнее иметь хорошие отношения со своим руководителем, даже если придется выполнять неинтересную работу. Для таких сотрудников важно иметь хорошие отношения с руководителем, чем чувствовать поддержку коллег.

Таким образом, основными факторами профессиональной мотивации продавцов-консультантов являются финансовая и материальная ценности, к сожалению, процесс и результат работы не столь важны.

Далее было проведено исследование с целью определения уровней удовлетворенности трудом продавцов-консультантов.

На основе полученных результатов было установлено, в данном коллективе есть сотрудники с низким уровнем удовлетворенности трудом (18 %). Эти работники чувствуют себя некомфортно, очень напряжены на работе, их раздражают коллеги, руководство. Они не довольны заработной платой за свой

труд. Результаты диагностики представлены на рисунке 3.

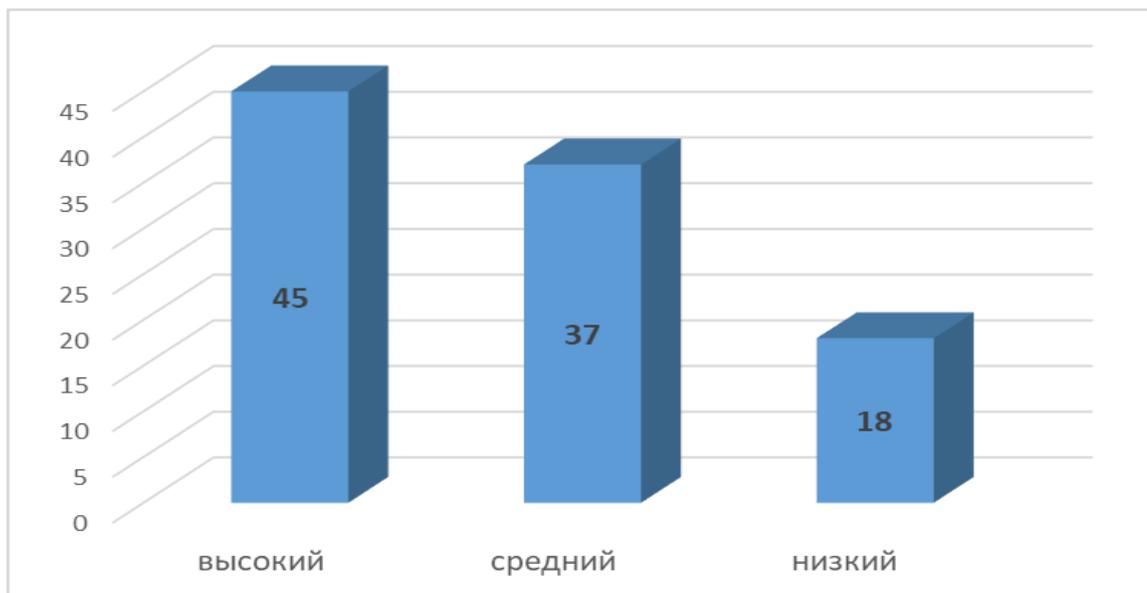


Рисунок 3 – Уровни удовлетворенности трудом испытуемых

Для 37 % сотрудников характерен средний уровень удовлетворенности трудом. Как правило, работники с данным уровнем чувствуют удовлетворенность от конкретной работы, но мотивированы на поддержание уровня стремления и приятного состояния удовлетворенности. Увеличение уровня стремления сконцентрировано на других областях жизни из-за недостаточных стимулов работы.

Высокий уровень удовлетворенности трудом был обнаружен у 45 % продавцов-консультантов. Такая категория сотрудников чувствует удовлетворенность от работы в целом. Увеличивая уровень стремления, работник пробует достигать даже более высокого уровня удовлетворенности. Поэтому «творческая неудовлетворенность» относительно некоторых аспектов рабочей ситуации может быть неотъемлемой частью этой формы.

Таким образом, исследование показало, что меньше половины опрошенных продавцов-консультантов имеют высокий уровень удовлетворенности трудом.

Для выявления взаимосвязи факторов профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом у продавцов-консультантов нами был использован ранговый коэффициент корреляции r_s Ч. Спирмена.

Математическая обработка данных, полученных в результате эмпирического исследования, показала, что существует тесная корреляционная связь между показателями высокого уровня удовлетворенности трудом и такими факторами профессиональной мотивации как финансовые и материальные ценности ($r_s=0,62$, при $P 0,01$); карьерный рост ($r_s=0,59$, при $P 0,01$), мотивом достижений ($r_s=0,71$, при $P 0,01$) и профессиональными мотивами руководства ($r_s=0,57$, при $P 0,01$) и сотрудничества ($r_s=0,61$, при $P 0,01$).

Таблица 2 – Значения по критерию r_s Ч. Спирмена при исследовании взаимосвязи исследуемых компонентов

Факторы профессиональной мотивации	Индексы удовлетворенности трудом		
	Высокий	Средний	Низкий
финансовые и материальные ценности	0,62**	0,32	0,24
карьера	0,59**	0,05	0,29
успех	0,27	0,37	0,15
руководство	0,57**	0,35	0,03
содержание работы	0,34	0,34	0,27
ответственность	0,17	0,39	0,48*
достижения	0,71*	0,42	0,15
сотрудничество	0,61*	0,09	0,38
Примечание: ** P – уровень значимости 1 %; * P – уровень значимости 5 %			

Также обнаружена слабая корреляционная связь между показателем низкого уровня удовлетворенности жизнью и профессиональным мотивом ответственности ($r_s=0,48$, при $P 0,05$). В остальных случаях также прослеживается взаимосвязь между показателями уровней удовлетворенности трудом

и профессиональными мотивами у продавцов-консультантов, но не доказана их статистическая значимость.

Таким образом, необходимо отметить, что у большинства продавцов-консультантов выраженным является мотив финансовых и материальных ценностей. Существует тесная корреляционная связь между удовлетворенностью трудом и такими профессиональными мотивами как финансовые и материальные ценности, карьерный рост и мотивом достижений.

На основании выше изложенного, можно утверждать, что выдвинутая гипотеза о том, что существует взаимосвязь между профессиональной мотивацией и удовлетворенности трудом продавцов-консультантов, подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сфера профессиональной деятельности – одна из важнейших областей жизнедеятельности человека, где он развивается как личность и индивидуальность, получает материальные и психологические средства для существования и самоосуществления. В профессиональной деятельности человек имеет возможность раскрыть и проявить свои способности, личные и профессиональные качества. Эта деятельность позволяет добиться признания своей неповторимости, значимости для других людей и общества в целом на сегодняшний день существуют различные точки зрения на проблему мотивации и различные методы стимулирования сотрудников в организации, которые бы позволили руководителям осуществлять правильно встроенную систему мотивирования.

Многие исследователи проблемы мотивации человеческой деятельности сходятся в том, что мотивация представляет собой сложную систему, в которую включены определенные иерархические структуры. Структура профессиональной мотивации является развивающейся, изменяющейся в процессе жизнедеятельности.

В современном менеджменте существует множество классификаций мотивов профессиональной деятельности. Все они имеют как положительные, так и отрицательные моменты по отношению к возможностям их использования в практике управления организационным поведением персонала. В практике управления персоналом необходимо помнить, что все группы мотивов влияют на работника одновременно. Характер и способы прогнозирования последствий этого влияния можно достаточно точно определить исходя из «теории мотивационного комплекса».

Профессиональная деятельность продавцов-консультантов относится к виду деятельности «человек – человек», осуществляемой в особых условиях. Она характеризуется не только наличием значительных физических, моральных и эмоциональных нагрузок, но, в первую очередь, чрезвычайно высокой динамичностью.

Психологами установлено, что среди экономических факторов центральное значение для эмоционального благополучия человека имеет работа. Абсолютное большинство экспертных оценок показывает, что потеря рабочего места наносит серьезнейший удар по эмоциональному благополучию людей. Это связано не только лишь со снижением личного дохода, но и с самооценкой, настроением, распорядком дня и т.п.

В процессе исследования было обнаружено, что большинство продавцов-консультантов (47 %) имеют внешний отрицательный мотив, что является негативным результатом для их профессиональной деятельности, так как именно внешние отрицательные мотивы вызывают отрицательную реакцию и как бы принуждают работников к труду. Основными факторами профессиональной мотивации продавцов-консультантов являются финансовая и материальная ценности, к сожалению, процесс и результат работы не столь важны. Меньше половины опрошенных продавцов-консультантов имеют высокий уровень удовлетворенности трудом. Также было установлено, что существует тесная корреляционная связь между удовлетворенностью трудом и такими профессиональными мотивами как финансовые и материальные ценности, карьерный рост и мотивом достижений.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Асеев, В.Г. Мотивация поведения и формирования личности / В.Г. Асеев. – М. : Мысль, 2013. – 195 с.
- 2 Бакирова, Г. Х. Психология развития и мотивации персонала / Г.Х. Бакирова. – М. : Юнити-Дана, 2013. – 340 с.
- 3 Бессокирная, Г.П. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью / Г.П. Бессокирная, А.Л. Темницкий. – СПб. : Питер, 2004. – 273 с.
- 4 Большая энциклопедия психологических тестов / под ред. А. Карелина. – М. : Изд-во Эксмо, 2015. – 416 с.
- 5 Брасс, А. А. Мотивация. Ласковый кнут и жесткий пряник / А.А. Брасс. – М. : Издательство Гревцова, 2012. – 120 с.
- 6 Бурлачук, Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. – СПб. : Питер, 2012. – 528 с.
- 7 Бурякова, Е.С. Об удовлетворенности трудом, как слагаемом эффективной деятельности рекрутера / Е.С. Бурякова // Психологический журнал. – 2008. – № 34. – С. 29-37.
- 8 Бюссинг, А. Мотивация и удовлетворенность / А. Бюссинг // Управление человеческими ресурсами. – 2012. – № 5. – С. 32-41.
- 9 Варенов, А. В. Мотивация персонала. Игра или работа / А.В. Варенов, С.Ю. Исаев. – М., 2012. – 160 с.
- 10 Вачков, И.В. Введение в профессию «психолог» / И. В. Вачков, И. Б. Гришпун, Н.С. Пряжников. – М. : МОДЭК, 2012. – 213 с.
- 11 Введение в профессиональную деятельность / В.С. Кудряшов. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2015. – 155 с.
- 12 Волосский, А. Мотивация и стимуляция труда / А. Волосский. – М. : Техносфера, 2012. – 196 с.
- 13 Гадеева, Д.Г. Исследование саморегуляции менеджеров с внутренней

и внешней мотивацией профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / Д.Г. Гадеева // Вестник Бурятского государственного университета. – 2014. – № 5. – С. 41-46. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/journal/n/vestnik-buryatskogo-gosudarstvennogo-universiteta>. – 23.11.2017.

14 Гаудж, П. Исследование мотивации персонала / П. Гаудж. – М. : Баланс Бизнес Букс, 2014. – 272 с.

15 Гафла, Е.Ф. Психолого-педагогические подходы к сущности понятия «мотивация» в научных исследованиях [Электронный ресурс] / Е.Ф. Гафла // Новые технологии. – 2012. – № 2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologo-pedagogicheskie-podhody-k-suschnosti-ponyatiya-motivatsiya-v-nauchnyh-issledovaniyah>. – 11.09.2017.

16 Голубева, Н.А. Успешность профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом работника [Электронный ресурс] / Н.А. Голубева // Вестник Костромского государственного университета. – Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2011. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/uspeshnost-professionalnoy-deyatelnosti-i-udovletvorennost-trudom-sotsialnogo-rabotnika>. – 06.11.2017.

17 Грачев, А.А. Организационные факторы удовлетворенности трудом и жизнью рабочих и служащих [Электронный ресурс] / А.А. Грачев // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2011. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionnye-factory-udovletvorennosti-trudom-i-zhiznyu-rabochih-i-sluzhaschih>. – 10.11.2017.

18 Гуськова, Е.А. Взаимосвязь социально-психологических характеристик трудового коллектива с удовлетворенностью работой персонала [Электронный ресурс] / Е.А. Гуськова // Вестник Самарской гуманитарной академии. – 2014. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-sotsialno-psihologicheskikh-harakteristik-trudovogo-kollektiva-s-udovletvorennostyu-rabotoy-personala-1>. – 24.10.2017.

19 Егоршин, А.П. Мотивация трудовой деятельности / А.П. Егоршин. – М. : Инфра-М, 2014. – 463 с.

- 20 Ермолаев, О.Ю. Математическая статистика для психологов / О.Ю. Ермолаев. – М. : Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2012. – 336 с.
- 21 Занюк, С. С. Психология мотивации / С.С. Занюк. – М. : Ника-Центр, 2001. – 325 с.
- 22 Зеер, Э.Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов ВУЗов / Э.Ф. Зеер. – М. : Академический проект, 2013. – 225 с.
- 23 Иванова, Т.Ю. Структура и диагностика удовлетворенности трудом: разработка и апробация методики [Электронный ресурс] / Т.Ю. Иванова // Организационная психология. – 2012. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-i-diagnostika-udovletvorennosti-trudom-razrabotka-i-aprobatsiya-metodiki>. – 21.09.2017.
- 24 Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2000. – 512 с.
- 25 Интегральная удовлетворенность трудом / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. – С. 47-50.
- 26 Кайро, Дж. Суперменеджер: мотивация и самодисциплина / Дж. Кайро. – М. : Феникс, 2013. – 128 с.
- 27 Климов, Е.А. Психология профессионала / Е.А. Климов. – М., 2013. – 172 с.
- 28 Ковалев, В.И. Мотивы поведения и деятельности / В.И. Ковалев, Ю.А. Кореляков. – М. : Наука, 2013. – 129 с.
- 29 Колосковская, Н.В. Исследование удовлетворенности трудом персонала (на примере сферы услуг) [Электронный ресурс] / Н.В. Колосковская. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-udovletvorennosti-trudom-personala-na-primere-sfery-uslug>. – 11.10.2017.
- 30 Кореляков, Ю.А. Средства экспресс-диагностики направленности личности в структуре определения уровня ее профессионального развития / Ю.А. Кореляков // Журнал прикладной психологии. – 2010. – № 5. – С. 39-45.

- 31 Кузнецов, Ю.Д. Профессиональный стаж как фактор изменения удовлетворенности трудом [Электронный ресурс] / Ю.Д. Кузнецов // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2006. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnyy-stazh-kak-faktor-izmeneniya-udovletvorennosti-trudom>. – 27.09.2017.
- 32 Кузнецова, Н. От чего зависит удовлетворенность трудом? [Электронный ресурс] / Н. Кузнецова. – Режим доступа: <http://fb.ru/article/44098/ot-chego-zavisit-udovletvorennost-trudom>. – 12.01.2018.
- 33 Лукина, В. Управление рабочей мотивацией / В. Лукина // Менеджмент сегодня. – 2012. – № 5. – С. 16-19.
- 34 Лысенко, Ю. Н. Эффективность профессиональной деятельности / Ю. Н. Лысенко. – Самара, 2010. – 321 с.
- 35 Магура, М. Секреты мотивации, или мотивация без секретов / М. Магура, М. Курбатова // Управление персоналом. – 2007. – № 13. – С. 21-29.
- 36 Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М., 2011. – 283 с.
- 37 Маслоу, А. Г. Мотивация и личность / А. Г. Маслоу. – СПб. : Питер, 2007. – 352 с.
- 38 Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, А. Майкл, Х. Франклин. – М. : Дело, 2016. – 704 с.
- 39 Методы психологического обеспечения профессиональной деятельности и технологии развития ментальных ресурсов человека / под ред. А.Ю. Акимова. – М. : Институт психологии РАН, 2014. – 352 с.
- 40 Минаш, Е.П. Изучение особенностей саморегуляции в связи с мотивами профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / Е.П. Минаш // Дискуссия. – 2012. – № 1 (19). – С. 149-154. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/journal/n/vestnik-buryatskogo-gosudarstvennogo-universiteta>. – 21.10.2017.
- 41 Мишурова, И.В. Управление мотивацией персонала: учебно-практическое пособие/ И.В. Мишурова, П.В. Кутелев. – М. : ИКЦ «МарТ», 2013. – 224 с.

- 42 Мотивация и стимулирование трудовой деятельности / под ред. О. Гальцевой. – М. : Проспект, 2012. – 234 с.
- 43 Ньюстром, Д.В. Организационное поведение / Д.В. Ньюстром, К. Девис. – СПб. : ПИТЕР, 2000. – 272 с.
- 44 Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – 294 с.
- 45 Проблемы фундаментальной и прикладной психологии профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / А.А. Алдашева [и др.]. – М. : Институт психологии РАН. – 2008. – 588 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47538.html>. – 07.11.2017.
- 46 Пряжников, Н.С. Психология труда и человеческого достоинства / Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. – М., 2011. – 561 с.
- 47 Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия [Электронный ресурс] / Ю.Я. Голиков [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М. : Пер Сэ, 2007. – 855 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7465.html>. – 21.10.2017.
- 48 Психологическое сопровождение профессиональной деятельности : хрестоматия [Электронный ресурс] / Евразийский открытый институт, 2012. – 800 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14646.html>. – 04.10.2017.
- 49 Психология управления. Практикум / под. ред. Н.Д. Твороговой. – М. : ГЭОТАР-МЕД, 2011. – 384 с.
- 50 Радугин, А.А. Основы менеджмента / А.А. Радугин. – М. : Центр, 2013. – 432 с.
- 51 Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Д.Я. Райгородский. – Самара : БАХРАХ-М., 2012. – 284 с.
- 52 Розанова, В. А. Психология управления / В.А. Розанова. – М. : ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2009. – 352 с.
- 53 Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2007. – 350 с.

54 Соломанидина, Т.О. Мотивация трудовой деятельности персонала / Т.О. Соломанидина, В.Г. Соломанидин // Управление персоналом. – 2005. – № 8. – С. 34-39.

55 Тарасова, Н.А. Удовлетворенность персонала трудом: понятие и оценка / Н.А. Тарасова. – СПб., 2011. – 142 с.

56 Твоя профессиональная карьера / под ред. С.Н. Чистяковой. – М., 2006. – 184 с.

57 Удовлетворенность трудом и мотивация работников [Электронный ресурс] / Режим доступа: https://studopedia.ru/15_150062_udovletvorennost-trudom-i-motivatsiya-rabotnikov.html. – 09.10.2017.

58 Хагур, Ф.Р. Категория «Удовлетворенность трудом» в социологическом измерении [Электронный ресурс] / Ф.Р. Хагу // Теория и практика общественного развития, 2012. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kategoriya-udovletvorennost-trudom-v-sotsiologicheskom-izmerenii>. – 08.11.2017.

59 Хэкман, Дж. Новая стратегия обогащения работы: антология организационной психологии / Дж. Хэкман. – М. : Вершина, 2005. – 384 с.

60 Человек и его работа / под ред. А.Г. Здравомыслова, В.П. Рогожина, В.А. Ядова. – М., 2000. – 172 с.

61 Шадриков, В.Д. Введение в психологию: мотивация поведения / В.Д. Шадриков. – М. : Логос, 2013. – 136 с.

62 Шекшня, С.В. Управление персоналом в современной организации / С.В. Шекшня. – М. : Интел-Синтез, 2007. – 271 с.

63 Шикун, А.Ф. Управленческая психология / А.Ф. Шикун, И. М. Филинова. – М., 2012. – 432 с.

64 Ядов, В.А. Удовлетворенность работой: Анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования / В.А. Ядов, А.А. Киссель // Социологические исследования. – 2000. – № 1. – С. 42-49.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика «Мотивация профессиональной деятельности» К. Замфир

Мотивы профессиональной деятельности	Баллы				
	1	2	3	4	5
	в очень незначительной мере	в достаточно незначительной мере	в небольшой, но и в незначительной мере	в достаточно большой мере	в очень большой мере
1. Денежный заработок					
2. Стремление к продвижению по работе					
3. Стремление избежать критики со стороны руководителя или коллег					
4. Стремление избежать возможных наказаний или неприятностей					
5. Потребность в достижении социального престижа и уважения со стороны других					
6. Удовлетворение от самого процесса и результата работы					
7. Возможность наиболее полной самореализации именно в данной деятельности					

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика «Диагностика профессиональной мотивации» А.В. Либиной

1-я пара утверждений.

А - Для Вас важна хорошо оплачиваемая работа, даже если Вы не получаете должного признания.

В - Для Вас важно признание и похвала, даже если оплата труда не так высока.

2-я пара утверждений.

С - Вы предпочитаете иметь хорошие отношения с директором, даже если это означает уменьшение ответственности.

Д - Лучше иметь больше личной ответственности, даже если из-за этого будет труднее общаться с руководителем.

3-я пара утверждений.

Д - Вам важнее иметь хорошие отношения со своим руководителем, даже если придется выполнять неинтересную работу.

Н - Вам важнее делать интересную работу, даже если отношения с руководителем будут из-за этого хуже.

4-я пара утверждений.

Е - Вам важнее получить повышение в должности, даже если зарплата будет меньше.

А - Для Вас важнее иметь высокооплачиваемую работу, даже если при этом меньше возможностей получить повышение.

5-я пара утверждений.

9. В - Лучше получить признание за незначительную для Вас работу, чем работать много и продуктивно, но не получать признания.

10. Н - Лучше делать значимую для Вас работу, за которую Вас признают и хвалят.

6-я пара утверждений.

11. I - Вы предпочитаете сохранять хорошие отношения с коллегами, даже если работа Вам не интересна.

12. Н - Вы предпочитаете иметь интересную работу, даже если можете завоевать непопулярность среди коллег.

7-я пара утверждений.

13. С - Вашими предпосылками к активной деятельности для Вас являются ответственность и возможность самому принимать решения.

14. А - Лучший стимул к работе – высокая зарплата.

8-я пара утверждений.

15. Д - Вам важно иметь хорошие отношения с руководителем, даже если работа не интересная.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б
Методика «Диагностика профессиональной
мотивации» А.В. Либиной

16. А - Вам важно делать интересную работу, даже если отношения с руководителем будут плохие.

9-я пара утверждений.

17. С - Вы предпочитаете занимать ответственную должность, даже если будет меньше признания.

18. В - Вы предпочитаете занимать неответственную должность, если при этом Вашу работу признают и хвалят.

10-я пара утверждений.

19. В - Вас стимулирует признание Вашей работы.

20. D - Вас стимулирует хорошие отношения с руководителем и сотрудниками.

11-я пара утверждений.

21. F - Вы предпочитаете преуспевать в сложной работе, чем делать простую, но хорошо оплачиваемую.

22. А - Вы предпочитаете делать хорошо оплачиваемую работу, но при этом не любите решать какие-то сложные проблемы.

12-я пара утверждений.

23. I - Для Вас важнее поддержка коллег, нежели признание за хорошие результаты в работе.

24. В - Признание за работу Вы цените больше, чем отношение к Вам.

13-я пара утверждений.

25. I - Вас больше стимулирует то, что Вас ценят коллеги, а не ответственность за работу.

26. С - Возможность делать ответственную работу Вас больше стимулирует, чем возможность получить повышение в должности.

14-я пара утверждений.

27. С - Вам важнее выполнять ответственную работу, даже если нет возможности для повышения в должности.

28. Е - Вас больше интересует возможное повышение в должности, даже если работа не будет ответственной.

15-я пара утверждений.

29. F - Для Вас корректное выражение к Вашей работе важнее, чем признание и похвала.

30. В - Для Вас признание и похвала важнее, чем знание о том, удачливы Вы или нет в работе.

16-я пара утверждений.

31. I - Поддержка коллег важнее отношений с руководством.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б
Методика «Диагностика профессиональной
мотивации» А.В. Либиной

32. D - Для Вас важнее иметь хорошие отношения с руководителем, чем чувствовать поддержку коллег.

17-я пара утверждений.

33. C - Вы предпочитаете ответственную работу, даже если она не интересная.

34. H - Вы предпочитаете интересную работу, даже если она не ответственная.

18-я пара утверждений.

35. A - Чтобы Вы почувствовали удовлетворение от работы, оно должна быть хорошо оплачиваемая, даже если она скучная.

36. H - Вам важно иметь содержательную работу, даже если она мало оплачиваемая.

19-я пара утверждений.

37. E - Если Вы будете менять место работы, то только потому, что на этой работе у Вас нет возможности для повышения по должности.

38. F - Если Вы будете менять место работы, то только потому, что сейчас у Вас нет возможности реализовать себя.

20-я пара утверждений.

39. F - Вам важнее знать о своих успехах, чем иметь хорошие отношения с руководителем.

40. D - Для Вас хорошие отношения с руководителем важнее, чем знание о своем успехе.

21-я пара утверждений.

41. D - Лучше иметь хорошие отношения с руководителем, чем испортить их, получив повышение по должности.

42. E - Лучше принять повышение в должности, даже если при этом ухудшатся Ваши отношения с руководителем.

22-я пара утверждений.

43. H - Ваша работа на данный момент много для Вас значит, и Вы не хотите сейчас уходить с занимаемой должности, хотя возможностей для повышения сейчас нет.

44. E - Вы предпочитаете повышение в должности, даже если эта работа будет рутинной.

23-я пара утверждений.

45. I - Вы предпочитаете работать в коллективе, где сложились хорошие отношения между сотрудниками, для Вас также важна поддержка коллег. Это лучше, чем работать одному на хорошо оплачиваемой работе.

46. A - Вы предпочитаете хорошо оплачиваемую работу, которую выполняете самостоятельно.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б
Методика «Диагностика профессиональной
мотивации» А.В. Либиной

24-я пара утверждений.

47. С - Вам нравится иметь ответственность, даже если при этом у Вас нет успехов, и Вы не оправдываете ожидания других.

48. F - Лучше делать конкретную работу, чем иметь большую ответственность.

25-я пара утверждений.

49. В - Лучше сейчас получить признание за работу, чем позже повышение в должности.

50. Е - Лучше получить повышение в должности, даже если Вы не добьетесь признание на новом месте работы.

26-я пара утверждений.

51. I - Поддержка Ваших коллег и чувство локтя для Вас важнее, чем повышение в должности, если при этом Вам придется расстаться с коллегами.

52. Е - Вы предпочитаете пойти на повышение, даже если придется расстаться с коллегами.

27-я пара утверждений.

53. F - Лучше успешно выполнять имеющуюся работу, чем делать более интересную, на которой неудачи случаются чаще.

54. Н - Интересную, но трудную работу предпочитаете скучной.

28-я пара утверждений.

55. I - Лучше работать с переменным успехом, чем расстаться с коллегами.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева

1. То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует:
 - a. да;
 - b. отчасти;
 - c. нет.
2. За последние годы я добился успехов в своей профессии:
 - a. да;
 - b. отчасти;
 - c. нет.
3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:
 - a. да;
 - b. не со всеми;
 - c. нет.
4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:
 - a. да;
 - b. не всегда;
 - c. нет.
5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:
 - a. да;
 - b. отчасти;
 - c. нет.
6. В работе меня, прежде всего, привлекает возможность узнавать что-то новое:
 - a. да;
 - b. время от времени;
 - c. нет.
7. С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:
 - a. да;
 - b. не уверен;
 - c. нет.
8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:
 - a. да;
 - b. что-то среднее;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Интегральная удовлетворенность
трудом» А.В. Батаршева

с. нет.

9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на вас работу:

а. да;

б. среднее;

с. нет.

10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:

а. да;

б. редко;

с. нет.

11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:

а. да;

б. среднее;

с. нет.

12. Процесс работы доставляет мне удовольствие:

а. да;

б. время от времени;

с. нет.

13. Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе:

а. да;

б. не совсем;

с. нет.

14. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:

а. да;

б. иногда;

с. нет.

15. Меня редко поощряют за работу:

а. да;

б. иногда;

с. нет.

16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил место работы:

а. да;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Интегральная удовлетворенность
трудом» А.В. Батаршева

в. может быть;

с. нет.

17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет
понять меня:

а. да;

в. иногда;

с. нет.

18. В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда:

а. да;

в. не совсем;

с. нет.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Таблицы результатов исследования

Таблица Г.1 – Результаты исследования профессиональной мотивации (по Зафир К.)

№ п/п	Типы мотивации						
	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	2	4	3	3	2
2	3	2	4	4	3	4	4
3	3	4	1	3	4	5	3
4	1	5	5	3	2	1	5
5	4	1	3	4	3	3	2
6	2	3	3	3	2	3	3
7	3	4	2	4	3	4	4
8	4	2	4	4	5	3	1
9	2	5	3	5	3	5	4
10	4	3	4	3	2	2	5
11	3	2	3	3	3	3	3
12	1	1	4	3	4	3	5
13	1	3	4	4	4	5	4
14	4	2	2	3	3	3	2
15	3	5	5	3	4	2	3
16	2	2	3	4	3	1	4
17	3	4	3	3	3	4	2
18	5	5	3	5	4	2	4
19	2	5	3	2	3	1	3

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Таблицы результатов исследования

Таблица Г.2 – Результаты исследования факторов профессиональной мотивации

№ п/п	Факторы профессиональной мотивации							
	Финансовые и материальные ценности	Карьера	Успех	Руководство	Содержание работы	Ответственность	Достижения	Сотрудничество
1	12	21	20	17	19	15	20	20
2	26	13	17	15	16	12	19	24
3	29	10	22	17	13	19	21	12
4	28	11	16	14	23	18	16	18
5	24	12	16	16	23	18	15	18
6	24	14	14	14	19	22	15	18
7	22	15	21	21	7	17	15	19
8	17	13	15	30	14	12	15	24
9	20	13	17	25	14	12	16	19
10	31	13	12	9	18	5	10	9
11	18	14	14	19	20	13	19	19
12	16	11	14	19	20	18	22	20
13	12	14	19	18	12	29	12	15
14	12	16	17	16	16	21	17	30
15	12	25	11	14	13	10	20	21
16	23	13	12	17	14	16	24	20
17	20	14	26	15	12	15	16	14
18	31	13	10	12	9	6	9	10
19	22	17	11	15	11	14	12	21

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Таблицы результатов исследования

Таблица Г.3 – Результаты исследования интегральной удовлетворенности трудом испытуемых

№ п/п	Уровни удовлетворенности трудом		
	Высокий	Средний	Низкий
1	+		
2		+	
3			+
4	+		
5			+
6	+		
7	+		
8			+
9		+	
10		+	
11		+	
12	+		
13		+	
14		+	
15	+		
16	+		
17		+	
18	+		
19		+	