

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента и маркетинга

**Управление повышением качества трудовой жизни персонала
организации**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 4 курса 421 группы

направления 38.03.02 Менеджмент

Экономического факультета

Бондаренко Юлии Сергеевны

Научный руководитель

к.э.н., доцент

подпись, дата

Л.Н. Леванова

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Саратов 2022 год

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы. В современном мире такое понятие как «качество» год за годом становится более значимым. За последние десятилетия выросло качество предоставляемых услуг, производимой продукции. Многие фирмы - производители стремятся улучшить свое производство, внедряют новые технологии, выходят на новый уровень продвижения своих товаров.

Не во всех организациях уделяют достаточно внимания качеству трудовой жизни. Многие руководители хотят получать максимальные результаты от своих сотрудников, но недостаточно думают о трудовой жизни персонала. В первую очередь это связано с непониманием влияния качества трудовой жизни не только на развитие организации, но и на её существование в целом.

Согласно многочисленным исследованиям, большое количество работников не считают свою трудовую жизнь качественной, а последствия такой ситуации хорошими не бывают. В первую очередь последствия неудовлетворённости качеством трудовой жизни сказываются на здоровье и психическом состоянии персонала.

Актуальность выбранной темы определяется потребностью повышения качества трудовой жизни. Улучшение качества труда наиболее полно раскроет способности и возможности каждого работника, что положительно повлияет на развитие организации.

Цель ВКР – исследование управления повышением качества трудовой жизни работников в ООО «1В.РУ».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Дать понятие, раскрыть цели и показатели управления повышением качества трудовой жизни персонала организации
2. Рассмотреть факторы формирования качества трудовой жизни персонала организации
3. Раскрыть методы управления повышением качества трудовой жизни персонала организации
4. Рассмотреть общую характеристику ООО «1В.РУ»
5. Проанализировать методы управления повышением качества трудовой жизни персонала организации в ООО «1В.РУ»

6. Провести оценку удовлетворённости качеством трудовой жизни персонала в ООО «1В.РУ»

7. Совершенствовать методы по повышению качества трудовой жизни персонала в ООО «1В.РУ»

8. Разработать методы оценки удовлетворённости персонала качеством трудовой жизни в ООО «1В.РУ»

Благодаря развитию рынка труда, в организациях год за годом не перестаёт расти значимость повышения качества трудовой жизни.

Управлением повышения качества трудовой жизни персонала называется целенаправленное воздействие на процессы, направленные на целесообразное расширение свободы работников в реализации интеллектуального и творческого потенциала личности посредством трудовой деятельности

Впервые термин «качество трудовой жизни» был использован в 1972 году С. Робинсоном на международной конференции, посвященной проблемам трудовых отношений, и определялся как «деятельность организации, направленная на удовлетворение потребностей её работников путём создания механизмов, при помощи которых сотрудник получает полный доступ к процессу принятия решений, определяющих его жизнь на работе».

Изучая проблематику управления качеством трудовой жизни, необходимо рассмотреть существующие подходы к классификации показателей, характеризующих данную категорию.

Существует несколько групп показателей, определяющих качество трудовой жизни персонала, а именно (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Показатели качества трудовой жизни

Группы показателей	Показатели КТЖ
1. Трудовой коллектив	Хороший психологический климат Хорошие отношения с руководством Участие сотрудников в управлении Соблюдение регламентирующих документов Минимальные стрессы на работе Позитивная мотивация
2. Оплата труда	Хороший оклад (тарифная ставка) Вознаграждение за хороший результат

	Премии по итогам квартала и года Премии за выслугу лет Доплаты за совмещение профессий Ощущение экономического благосостояния
3. Рабочее место	Территориальная близость к дому Хороший офис и мебель Служебный транспорт, автостоянка Специальное место для приёма пищи Личная безопасность
4. Руководство организации	Доверие к руководителям Хорошие отношения с начальником Соблюдение прав личности Стабильная кадровая политика
5. Служебная карьера	Прогресс в построении карьеры Поощрение обучения персонала Продвижение по заслугам Объективная аттестация кадров
6. Социальные гарантии	Предоставление отпуска по графику Оплата больничных листов Выплата гарантированных пособий Декретные выплаты Страхование жизни Компенсации за транспорт
7. Социальные блага	Выплата материальной помощи Фирменная одежда и обувь Оплата оздоровительных услуг Подарки на дни рождения, праздники Льготные кредиты на жильё и транспорт

Представленная выше классификация признаков позволяет анализировать качество трудовой жизни и своевременно принимать решения по устранению недочётов.

Как показывает практика, на уровень качества трудовой жизни влияет большое количество факторов, рассмотрение которых даст возможность создания благоприятных условий трудовой деятельности сотрудников, что служит необходимостью для повышения уровня экономического роста региона, страны.

Принято систематизировать факторы по следующим группам: технико-организационные и социально-экономические. Первая группа факторов подразделяется на технико - технологические и организационно - управленческие, а вторая группа факторов на экономико – правовые и социально – индивидуальные.

Также принято подразделять факторы КТЖ на объективные и субъективные. Объективные – это условия производственной среды, а субъективные определяют отношение работника к самому труду.

Технико – технологические факторы включают в себя научно – технический прогресс, ведь развитие техники и технологии всегда были и остаются ведущими в развитии общества; технический уровень производства; освоение новых технологий - способствует постоянному расширению возможностей производства; энерговооружённость; материально – техническая база производства.

Организационно – управленческие факторы включают в себя организацию производства и труда, организацию управления производством, совершенствование структуры персонала, условия и охрану труда.

Данные факторы проявляются во время трудового процесса: чем выше уровень организации трудовой деятельности на предприятии, тем меньше количество сбоев, простоев, потерь рабочего времени.

Создание условий, при которых существует гарантия наилучшего использования трудового потенциала отдельного сотрудника, является основой концепции качества трудовой жизни. При изменении компонентов, в той или иной степени влияющих на жизнь людей и общества в целом, существует возможность заметного повышения качества трудовой жизни.

Методы повышения качества трудовой жизни представляют собой инструменты, применяемые при совершенствовании процесса управления персоналом в организации, а также для разработки и реализации программ КТЖ. От рационального выбора методов повышения КТЖ и своевременного их использования зависит успех выбранной программы.

Перейдём к рассмотрению наиболее часто встречающихся методов:

1. Совершенствование социально – психологического климата.

Развитие конкурентоспособности организации предполагает сильную и компетентную команду. В процессе формирования сплочённого коллектива очень важен благоприятный социально – психологический климат.

2. Обеспечение благоприятных условий труда и безопасности непосредственно на рабочих местах.

Совершенствование условий труда остаётся актуальным на протяжении всего существования организации, ведь каждое предприятие находится в постоянном поиске наиболее прогрессивных форм организации труда.

3. Обогащение содержательности труда. Данный метод включает в себя несколько действий, рассмотрим каждое: расширение трудовой активности, командная работа, трудовая ротация.

4. Рационализация распределения времени.

5. Использование гибкого рабочего времени.

ООО «1В.РУ» - торговое предприятие, которое входит в группу компаний ООО «Рубль Бум». Данная организация занимается продажей бытовой химии, косметики и парфюмерии.

Зарегистрировано 09.08.2013 в регионе Саратовская Область по адресу: 410003, Саратовская область, г. Саратов, ул. Большая Горная, д. 147/153. Руководителем организации является: директор – Баратов Михаил Саввич, ИНН 645492618576. Основным направлением деятельности является «торговля оптовая парфюмерными и косметическими товарами».

Организационная структура данной организации относится к линейно – функциональной.



Рисунок 1 – Организационная структура

Три финансовых показателя, отражающих структуру бухгалтерского баланса, финансовую устойчивость организации (за два последних года) рассчитаны в таблице 2.

Таблица 2 – Финансовые показатели, характеризующие структуру бухгалтерского баланса.

Финансовый показатель	31.12.2021	31.12.2020
Чистые активы	51 947	33 568
Коэффициент автономии (норма: 0,5 и выше)	0.38	0.23
Коэффициент текущей ликвидности (норма: 1,5 – 2 и выше)	1.3	1

Исходя из данных таблицы 2.2, можно сделать вывод, сумма чистых активов за год выросла на 18 379 млн. и составила 51 947 млн.

Коэффициенты автономии и текущей ликвидности на 2021 год составили 0,38 и 1,3 соответственно. Не смотря на то, что данные показатели за год увеличились на 0,15 и 0,3 соответственно, они оказались ниже нормы коэффициентов. Это говорит о том, что организация финансово неустойчива и существует риск нехватки средств для погашения краткосрочных обязательств до конца отчётного года.

Одним из методов управления повышением качества трудовой жизни в ООО «1В.РУ» является совершенствование социально – психологического климата. Ведь позитивный настрой сотрудников положительно влияет на рабочий процесс и производительность труда.

Данный метод направлен на устранение таких характеристик неблагоприятного социально – психологического климата, как:

- социальная напряжённость в организации;
- конфликты среди коллег;
- страх совершить ошибку;
- соперничество и т.д.

Рассмотрим следующий метод управления повышением КТЖ в ООО «1В.РУ» - обеспечение благоприятных условий труда и безопасности на рабочих местах.

Для комфортного нахождения на рабочем месте каждому сотруднику необходимы благоприятные условия труда. В ООО «1В.РУ» происходит совершенствование условий труда путём проведения комплекса мероприятий.

В таблице 2.5 рассмотрим мероприятия, направленные на совершенствование некоторых факторов условий труда.

Таблица 2.5 - Мероприятия по совершенствованию условий труда в ООО «1В.РУ»

Факторы условий труда	Мероприятия
Санитарно – гигиенические	- приобретение техники для поддержания благоприятного микроклимата; - соблюдение оптимального температурного режима; - утепление окон и дверей; - проведение генеральных уборок.
Эстетические	- проведение своевременного косметического ремонта; - создание зон отдыха; - предоставление сотрудникам возможность самостоятельно оформлять своё рабочее место.
Социально – экономические	- контроль над соблюдением режимов труда и отдыха; - контроль над справедливым вознаграждением сотрудников.
Социально – психологические	- совершенствование социально – психологического климата; - контроль над соблюдением трудовой дисциплины.

Реализация данного комплекса мероприятий позволяет руководителю кадрового отдела в ООО «1В.РУ» совершенствовать условия труда, тем самым повышая качество трудовой жизни персонала.

Структура процесса управления повышением качества трудовой жизни выглядит следующим образом:

1. Анализ качества трудовой жизни в настоящем времени;

2. Определение элементов, требующих совершенствования (по результатам анализа);
3. Разработка мероприятий по совершенствованию элементов КТЖ;
4. Реализация разработанных мероприятий по повышению КТЖ и контроль над данным процессом.

Для получения информации о настоящем уровне качества трудовой жизни было проведено конфиденциальное анкетирование сотрудников.

Исходя из результатов произведённого исследования удовлетворённости персонала качеством трудовой жизни, можно подвести итог: сотрудники не считают справедливым вознаграждение за проделанную ими работу; сотрудники сомневаются в удобстве графика работы; сотрудников не устраивают психофизиологические факторы условий труда; в организации уделяют мало внимания предоставлению социальных благ.

Для совершенствования были предложены следующие элементы КТЖ: вознаграждение (премии); график работы; условия труда, а именно: психофизиологические факторы, социальные блага.

Для совершенствования управления повышением качества трудовой жизни были разработаны и предложены следующие методы:

- о внедрение системы начисления премий по результатам КРІ сотрудников;
- о частичный переход на гибкий график работы;
- о разработка программы лояльности для сотрудников.

Внедрение системы начисления премий по результатам КРІ не только повышает качество трудовой жизни путём увеличения вознаграждения, но и положительно влияет на мотивацию сотрудников ООО «1В.РУ».

Программа лояльности направлена на рост доверия и уважения к руководству, данные мероприятия не принесут значительной финансовой нагрузки. Также возможность дополнительного выходного служит хорошим стимулированием сотрудника.

Для более детального исследования необходимо применение нескольких методов оценки.

Рассмотрим применение метода проведения собраний с сотрудниками различных подразделений. Суть метода состоит в возможности узнать мнение сотрудников различных подразделений о качестве трудовой жизни в ООО «1В.РУ». Преимуществом данного метода является то, что руководитель кадровой службы может узнать текущую оценку КТЖ «здесь и сейчас». Это позволит ему своевременно разработать и реализовать мероприятия по повышению уровня КТЖ.

Такие встречи не являются «дополнительной работой», либо дополнительной тратой времени, ведь на поиски новых сотрудников уйдёт гораздо больше сил и времени.

Также важно учесть, что данный метод не несёт дополнительных финансовых затрат.

Данный метод оценки удовлетворённости качеством трудовой жизни персонала послужит руководителю кадрового отдела улучшением взаимодействия с сотрудниками. У работников не только произойдет рост уровня удовлетворённости качеством трудовой жизни, но и вырастет доверие к руководству.

Перейдём к рассмотрению следующего метода – «ящик обратной связи». Суть данного метода заключается в анонимной обратной связи. Каждый сотрудник может оставить своё мнение, написать о своих жалобах или предложениях анонимно. Также сотрудники могут анонимно ответить на вопросы в анкетах.

Метод «ящик обратной связи» даёт возможность сотрудникам быть более открытыми в высказывании своего мнения по поводу условий труда, им будет комфортнее говорить о том, что их беспокоит. Анонимность избавит работников от страха быть осуждённым, страха потерять работу, страха социального неприятия, сотрудники будут чувствовать себя в безопасности на психологическом уровне.

Также плюс такого метода заключается в том, что он не несёт крупных финансовых затрат.

Заключение

Обобщая вышесказанное, можно сделать выводы по каждой из задач:

1. Дали понятие управлению повышением качеством трудовой жизни, а именно «Управлением повышения качества трудовой жизни персонала называется целенаправленное воздействие на процессы, направленные на целесообразное расширение свободы работников в реализации интеллектуального и творческого потенциала личности посредством трудовой деятельности».

Раскрыли цели, достижению которых способствует управление повышением КТЖ.

Охарактеризовали показатели высокого качества трудовой жизни: справедливое вознаграждение и признание труда; безопасные и комфортные условия труда; участие работников в принятии решений относительно их работы и т.д.

2. Рассмотрели технико-организационные факторы: научно-технический прогресс; а также социально-экономические. Социально-индивидуальные факторы обеспечивают работникам социальные гарантии, сохраняют и развивают личность работника, повышают содержательность труда и т.д.

3. Раскрыли методы повышения качества трудовой жизни, а именно: совершенствование социально-психологического климата, создание благоприятных условий непосредственно на рабочем месте, обогащение содержательности труда.

ООО «1В.РУ» - торговое предприятие, которое входит в группу компаний ООО «Рубль Бум». Данная организация занимается продажей бытовой химии, косметики и парфюмерии.

ООО «1В.РУ» применяет следующие методы: совершенствование социально – психологического климата; обеспечение благоприятных условий труда и безопасности на рабочих местах; метод обогащения содержательности труда; метод управления продвижением по службе.

Были разработаны следующие мероприятия по повышению качества трудовой жизни в ООО «1В.РУ»:

- внедрение системы начисления премий по результатам KPI сотрудников;
- частичный переход на гибкий график работы;
- разработка программы лояльности для сотрудников.

Были разработаны и рекомендованы следующие методы оценки удовлетворённости персонала качеством трудовой жизни в ООО «1В.РУ»:

- метод проведения собраний с сотрудниками различных подразделений
- метод «ящик обратной связи»

Данные методы являются вариантом исследования качества трудовой жизни в ООО «1В.РУ». После их внедрения организация сможет подробнее узнать о мнении сотрудников насчёт качества их трудовой жизни, рассмотреть жалобы и предложения по совершенствованию. Применение данных методов позволит ООО «1В.РУ» повысить качество трудовой жизни персонала, тем самым повысив уровень производительности и эффективности организации в целом.