

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Саратовский национальный исследовательский государственный университет
им. Н.Г. Чернышевского»

**«МОТИВАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ДИСТРИБЬЮТОРСКИХ И ПРОИЗВОДЯЩИХ
ОРГАНИЗАЦИЙ»**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА
студента 4 курса
направления 37.03.01 «Психология»
факультета психологии
кафедры общей и социальной психологии
Ефимова Сергея Викторовича

Научный руководитель

к. соц.н., доцент

А.А. Понукалин

Зав. кафедрой,

д. псих. н., профессор

Л.Н.Аксеновская

Саратов-2016 г.

ВВЕДЕНИЕ

В современном менеджменте все большее значение приобретают мотивационные факторы. Основная цель процесса мотивации - это получение максимальной отдачи от использования имеющихся трудовых ресурсов, что позволяет повысить общую результативность и прибыльность деятельности предприятия.

Особенностью управления персоналом при переходе к рынку является возрастающая роль личности работника, возрастает вклад каждого работника в конечные результаты деятельности предприятия. Это только подбор, обучение и расстановка кадров, но и формирование нового сознания, менталитета, а, следовательно, и методов мотивации.

Проблема мотивации исследуется рядом наук о человеке, каждая из которых рассматривает ее специфический аспект.

Целью дипломной работы является анализ современных теорий мотивации, раскрытие их достоинств и недостатков, области применения на практике, а также разработка предложений по совершенствованию системы мотивации персонала дистрибьюторских и производящих организации на примере подразделения компании ООО «Дентал Маркет» в Северо-Западном федеральном округе.

Объектом исследования явился персонал ООО «Дентал Маркет».

Предмет исследования составляют теоретические, методологические и практические аспекты мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала организации.

Гипотеза: в мотивационном комплексе сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций преобладает внешняя мотивация, следовательно, у большинства сотрудников будет проявляться мотивация избегания неудач.

Для проверки выдвинутой гипотезы необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические подходы к понятию мотивации,;
- определить особенности профессиональной мотивации сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций;

- сформировать методику исследования и провести исследование мотивации профессиональной деятельности сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций;

- проанализировать результаты эмпирического исследования и сделать выводы.

Методика исследования: тест «Методика изучения мотивации профессиональной деятельности» (методика К. Замфир в модификации А. Реана); тест-опросник МУН; коэффициент корреляции Пирсона.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

1. Выявлены особенности мотивации сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций, а именно преобладание в мотивационном комплексе профессиональной деятельности внешней мотивации и мотивации избегании неудач.

2. Предложены рекомендации по оптимизации мотивации профессиональной деятельности сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций.

Практическая значимость результатов исследования заключается в повышении эффективности труда сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования решались следующие задачи:

1) Рассмотрение теоретических основ мотивации и стимулирования персонала в организации. Изучить современный взгляд на проблему мотивации персонала на предприятии, ее место в системе управления персоналом;

2) Проведение анализа системы управления мотивацией персонала в исследуемой организации;

3) Измерение уровня мотивации персонала;

4) Предложение и обоснование рекомендаций по совершенствованию современной системы мотивации персонала в ООО «Дентал Маркет».

В процессе выполнения поставленных задач использовались наблюдение, анкетирование, интервьюирование, математические методы.

Методологическую основу написания работы составили труды ведущих ученых-экономистов по проблемам мотивации.

Практическая значимость работы состоит в получении результатов, которые помогут оценить и внедрить новые методы мотивации труда, положить начало формированию мотивационной статистики.

В теоретической главе 1 рассмотрена сущность мотивации, основные задачи мотивации, рассмотрены психологические подходы и методологические основы изучения мотивации профессиональной деятельности. Содержательный подход к проблеме мотивации является исторически первым. Самым первым и наиболее распространенным методом был метод наказания и поощрения, так называемая политика «кнута и пряника». Основной смысл этого метода раскрывается в его названии: за выполненную работу человек получает вознаграждение, за невыполненную работу – наказание.

Теория мотивации А. Маслоу

Сущность ее сводится к изучению потребностей человека. Ее сторонники считали, что предметом психологии является поведение, а не сознание человека. Маслоу выделил пять групп потребностей, постоянно присущих людям, и расположил их в виде иерархической пирамидальной структуры. Теория Маслоу внесла исключительный вклад в понимание того, что лежит в основе стремления людей к работе.

Теория мотивации Дэвида Мак-Клеланда

Дэвид Мак-Клеланд, не отрицая значимость предыдущих теорий и их выводов о важности биологических и других «базисных» потребностей в мотивации поведения работников, попытался выявить наиболее важные среди «вторичных потребностей», которые актуализируются при условии достаточной материальной обеспеченности. Таким образом, концепция Дэвида Мак-Клеланда делает основной акцент на потребности высших уровней, которые он рассматривает как приобретенные под влиянием опыта, жизненных обстоятельств и обучения. Согласно его утверждению, структура потребностей высшего уровня сводится к трем факторам: стремлению к успеху, стремлению к власти, к причастности. Однако у разных людей эти потребности выражены по-разному или существуют в определенных комбинациях. То, как они сочетаются,

зависит, помимо прирожденных качеств, от личного опыта, ситуации и культуры человека.

Теория мотивации Ф. Герцберга

В 1959 году Фредерик Герцберг разработал еще одну модель мотивации, основанную на потребностях. Герцберг установил, что удовлетворенность человека своими действиями и неудовлетворенность ими являются двумя полюсами, между которыми находятся состояние и настроение человека. В результате исследования отчетливо выявились две группы факторов, явно не одинаково влияющие на мотивацию труда - была сформулирована двухфакторная модель мотивации. Первую группу факторов Герцберг назвал гигиеническими факторами, которые связаны с самовыражением личности, ее внутренними потребностями.

Вторую - мотиваторами. Мотивирующие факторы, которые сам Герцберг назвал «удовлетворяющими» (это название не получило широкого распространения), связанные с характером и сущностью самой работы. Это такие условия работы, при наличии которых достигается высокий уровень мотивации служащих и удовлетворения от работы.

Теория мотивации Альдерфера

Альдерфер несколько переработал иерархию потребностей Маслоу, предложив выделить три основные группы потребности:

- 1) экзистенциальные (existence);
- 2) социальные (relatedness);
- 3) развития (growth).

Начальные буквы названий этих групп потребностей (в английском варианте) дали название этой теории — ERG-теория. Экзистенциальные потребности связаны с удовлетворением базовых потребностей. Теория Альдерфера имеет принципиальное отличие от теории Маслоу — движение по иерархии может осуществляться как снизу вверх, так и сверху вниз в том случае, если не удовлетворяется потребность верхнего уровня.

Теория ожидания

Теория ожидания Виктора Врума базируется на положении о том, что наличие активной потребности не является единственным необходимым условием мотивации человека на достижение определенной цели. Человек должен также надеяться на то, что выбранный им тип поведения действительно приведет к удовлетворению или приобретению желаемого. Так же человек желает получить за выполняемую работу вознаграждение, которое удовлетворит его потребности. Отношение полученного вознаграждения к желаемому (ожидаемому) рассматривается как степень удовлетворения потребности.

Согласно теории ожидания Врума, подчинённые работают наиболее продуктивно, когда они уверены, что оправдаются их ожидания в трёх областях:

- 1) ожидания в отношении «затраты труда - результатов»;
- 2) ожидания в отношении «результатов-вознаграждений»;
- 3) третий фактор, определяющий мотивацию в теории ожидания - ценность полученного поощрения или вознаграждения.

Теория справедливости Дж. Адамса

По мнению Адамса, каждый субъект всегда мысленно оценивает отношение:

Эта теория базируется на утверждении, что при определении фокуса своего целенаправленного поведения служащие учитывают две фундаментальные оценки:

- 1) «Что я даю организации?». Этот вклад включает в себя усилия, опыт, образование, навыки и подготовку;
- 2) «Какое вознаграждение я получу, особенно по сравнению с вознаграждением других служащих, выполняющих такую же работу?». Человек чувствует, что к нему относятся справедливо, если отношения вознаграждений к затратам равны между собой.

Согласно этой теории, эффективность мотивации оценивается работником не по определенной группе факторов, а системно, с учетом оценки вознаграждений, выданных другим работникам, работающим в аналогичном системном окружении.

Теория мотивации Портера – Лоулера

Соединяет концепции Маслоу, Герцберга, Мак-Клеланда с идеями процессного подхода В. Врума и устанавливает связь между вознаграждением и результатами. Теория мотивации Портера – Лоулера оперирует пятью переменными: усилия; восприятие; результаты; внутреннее и внешнее вознаграждение; степень удовлетворенности. Один из наиболее важных выводов теории Портера-Лоулера состоит в том, что результативный труд ведет к удовлетворению.

Теория постановки целей. Теория Скиннера. Теория Аткинсона

Воздействие стимулов на текущее поведение людей рассматривает теория подкрепления, разработанная В. Скиннером в 1971 г. и показывающая зависимость мотивации от прошлого опыта. Она основывается на том, что любые действия сотрудника должны иметь для него положительные, отрицательные или нейтральные последствия. Положительные увеличивают вероятность аналогичного поведения в будущем, отрицательные уменьшают, нейтральные ведут к медленному его затуханию.

Теория мотивации Аткинсона предполагает, что поведение работников есть результат взаимодействия индивидуальных качеств личности, ее восприятия, а также ситуационных переменных.

В практической главе 2 рассмотрены особенности профессиональной мотивации сотрудников в работе дистрибьюторских и производящих организациях.

В основе деятельности дистрибьюторских и производящих организаций лежит определенная система мотивационных процессов.

Выделяют следующую дифференцируемую систему мотивов: материальная, организационная, социальная и информационная мотивации.

Материальная мотивация.

Организационная мотивация.

Социальная мотивация.

Информационная мотивация.

Профессиональная деятельность сотрудника дистрибьюторских и производящих организаций включает работу с клиентом, с его проблемой и потребностями. И профессионал организует свои действия в ситуации исходя из баланса интересов клиента и интересов организации, в которой работает.

На профессиональную мотивацию будут также влиять отношения в коллективе, социально-психологический климат. Деятельность профессионала, с одной стороны, будут детерминировать ценности и нормы, принятые в профессиональной среде и в данном коллективе, а с другой стороны, тот статус, который он занимает. В мотивационном комплексе будет преобладать внешняя мотивация, а значит, большинство работников будут характеризоваться мотивацией избегания неудач. Эта гипотеза и будет проверена в результате эмпирического исследования.

ООО «Дентал Маркет» работает на рынке дистрибьюции инструментария, оборудования и расходных материалов для обеспечения производственной деятельности стоматологических клиник государственной и частной форм собственности.

Основной целью организации является получение прибыли за счет осуществления деятельности продающих и производящего подразделений и насыщение рынка товарами и услугами собственного производства.

Для целей исследования, использовались две тестовые методики. Для определения мотивационного комплекса был выбран тест «Методика изучение мотивации профессиональной деятельности» (методика К. Замфир в модификации А. Реана). В основу методики положена концепция о внутренней и внешней мотивации.

Интерпретация. На основании полученных результатов определяется мотивационный комплекс личности. Мотивационный комплекс представляет собой тип соотношения между собой трех видов мотивации: ВнМ, ВПМ и ВОМ. К наилучшим, оптимальным, мотивационным комплексам следует относить следующие два типа сочетания:

$V_nM > V_{PM} > V_{OM}$

$V_nM = V_{PM} > V_{OM}$.

Наихудшим мотивационным комплексом является тип :

ВОМ > ВПМ > ВнМ

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. Работникам была предложена анкета). Главной задачей анкетирования стояло цифровое определение индивидуального уровня мотивации и мотивационного баланса конкретного человека с учетом ряда факторов приведенных в таблице.

После сбора информации высчитывался уровень групповой мотивации как среднеарифметическое суммы индивидуальных уровней мотивации работников, составляющих группу.

В ООО «Дентал Маркет» было проведено исследование уровня мотивации.

Целью исследования ставилось измерение и оценка уровня мотивации на предприятии. Результаты теста «Методика изучения мотивации профессиональной деятельности» для наглядности сгруппированы в три группы

1. В первой группе в мотивационном комплексе доминирует внутренняя мотивация.
2. Во второй группе в мотивационном комплексе доминирует внешняя отрицательная мотивация.
3. В третьей группе в мотивационном комплексе доминирует внешняя положительная мотивация.

В результате опроса по тесту МУН были получены следующие данные:

- 1) избегание неудачи – 11 человек (58%);
- 2) достижения успеха – 2 человека (10%);
- 3) мотивационный полюс ярко не выражен – 6 человек (32%);

Для проверки гипотезы и более удобного вычисления коэффициента корреляции Пирсона все данные были разделены на две группы:

1. Результаты, где в мотивационном комплексе доминирует внешняя мотивация.
2. Результаты, где в мотивационном комплексе доминирует внутренняя мотивация.

Анализ результатов

Результаты теста «Методика изучения мотивации профессиональной деятельности» показывают, что только у 21 % сотрудников в мотивационном комплексе доминирует внутренняя мотивация. В то время как у большей части сотрудников ($47,4 + 31,6 = 79$ %) в мотивационном комплексе доминирует внешняя мотивация.

Однако, чтобы более конкретно определить содержание внешней мотивации необходимо провести дополнительное исследование, что не входит в цели нашей дипломной работы.

Таким образом, результаты теста «Методика изучения мотивации профессиональной деятельности» свидетельствуют, что только у 4 человек из 19 обследуемых мотивационный комплекс можно считать оптимальным.

Результаты, полученные с помощью теста-опросника МУН подтверждают вторую часть нашей гипотеза. Поскольку у 11 человек (58%) была диагностирована мотивация избегание неудачи, у 6 человек (32%) мотивационный полюс ярко не выражен и только у 2 человек (10%) была выявлена мотивация достижения успеха.

Таким образом, у большинства сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций проявляется мотивация избегания неудач.

Существование связи между двумя тестами демонстрируют результаты вычисления коэффициента корреляции Пирсона. Значение корреляции между внешней мотивацией и результатами теста МУН равно 0,59, что свидетельствует о корреляции средней силы.

Значение корреляции между внутренней мотивацией и результатами теста МУН равно 0,24, что свидетельствует о наличии корреляции, но она расценивается как очень слабая.

Таким образом, существуют связь между типом мотивационного комплекса (доминирование внутренней или внешней мотивации) и мотивацией успеха, или избегания неудач, что полностью подтверждает гипотезу дипломного исследования.

Оценка корреляции результатов двух тестов с помощью коэффициента Пирсона выявила статистически значимую связь между данными, что полностью подтверждает гипотезу дипломного исследования.

По итогам работы можно сказать, что управление персоналом не представляется без хорошо организованной, эффективно действующей системы мотивации работников.

В ООО «Дентал Маркет» система мотивации персонала сводилась к бытующему в российских компаниях постулату, что деньги решают все. Поэтому в работе предполагалось измерить и проанализировать уровень мотивации работников российской компании на примере ООО «Дентал Маркет». По выводам, полученным в результате анализа уровня мотивации, составлялись предложения по усовершенствованию системы мотивации персонала в организации. Основными методами при проведении исследования стали анкетирование и интервьюирование работников данной компании.

Поэтому в работе было проведено измерение уровня мотивации работников ООО «Дентал Маркет» и сделан вывод, что общая удовлетворенность работников системой мотивации составляет 47%. Это позволяет сделать вывод о низкой эффективности используемых на предприятии систем и методов стимулирования труда.

Полученные выводы доказывают, что для человека важна интересная работа, перспективы предприятия, возможность самореализации, а оплата рассматривается как базовый фактор. Создание эффективной системы мотивации на предприятии позволит решить ряд вытекающих проблем: снизить

текучесть персонала компании, повысить результативность работы, удержать ценных для компании работников и облегчить увольнение неценного работника. По результатам измерения и анализу системы мотивации стала возможной разработка предложений по повышению эффективности данной системы. Предложено сформировать социальный пакет из льгот, набравших максимальное количество голосов, при этом выделить из них те, что будут эффективно мотивировать управленцев; сделать измерение уровня мотивации систематической процедурой, наладить учет изменений и создать документы, отражающие уровень мотивации каждого работника и его пожелания для повышения мотивации.

В Заключение следует отметить:

Мотивационный менеджмент, безусловно, является одним из эффективнейших типов современного управления. Он представляет управление, в котором ключевые приоритеты отдаются мотивированию творческой, производительной, инициативной и профессиональной деятельности человека.

Высокая мотивация персонала - это важнейшее условие успеха организации. Ни одна компания не может преуспеть без настроения работников на работу с высокой отдачей, без высокого уровня приверженности персонала, без заинтересованности членов организации в конечных результатах и без их стремления внести свой вклад в достижение поставленных целей. Именно поэтому так высок интерес руководителей и исследователей, занимающихся управлением, к изучению причин, заставляющих людей работать с полной отдачей сил в интересах организации.

Полученные результаты анализа мотивации в профессиональной деятельности сотрудников дистрибьюторских и производящих организаций могут найти широкую область применения при подготовке специалистов отделов продаж различных отраслей производства, располагающих собственными сбытовыми дистрибьюторскими подразделениями и непосредственно сотрудников отделов продаж специализированных организаций занимающихся дистрибутивной деятельностью, поскольку позволит избежать непродуктивных временных и экономических затрат.