**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**

**Кафедра менеджмента**

**«Исследование систем управления»**

Работу выполнил студент 3 курса

Гордеева Александра Владимировна

Шифр – ЭК 080507

**Москва 2010г**

**Содержание**

1. Разработка программы социологического исследования.
2. Сбор первичной социологической информации.
3. Обработка данных.
4. Формулировка выводов исследования.

**Цель работы –** организация и проведение социологического исследования (анкетирования) по одной из проблем системы управления на предприятии.

**1. Разработка программы социологического исследования**

**Методологическая часть**

1. ***Постановка проблемы.***

Проблема исследования – оценка удовлетворенности персонала работой.

1. ***Указание цели и задач исследования.***

**Цель** – оценить степень удовлетворенности персонала работой.

**Задачи** : - оценить степень удовлетворенности персонала отношениями в коллективе, с руководством;

- оценить степень удовлетворенности персонала заработной платой;

- оценить степень удовлетворенности персонала содержанием своей работы в целом и выполняемыми ими функций;

- оценить степень удовлетворенности персонала способами мотиваций за выполненную работу;

- оценить степень удовлетворенности персонала условиями труда и т.п.

1. ***Определение объекта и предмета исследования.***

**Объект** – представители службы по работе с пассажирами ООО «S7 СЕРВИС»

**Предмет исследования** –степень удовлетворенности персонала работой.

1. ***Формулировка гипотез****.*
2. Степень удовлетворенности персонала заработной платой и способами мотиваций за выполненную работу средняя.
3. Степень удовлетворенности персонала отношениями в коллективе высокая.
4. Степень удовлетворенности персонала выполняемыми функциями средняя.
5. Степень удовлетворенности персонала условиями труда средняя.

***5.Интерпритация основных понятий.***

Деловые контакты - общение с пассажирами.

Коллега – представитель авиакомпании.

А/к – авиакомпания.

**Методическая часть**

***6.Определение объема выборки.***

Объект выборки составляет 15 человек.

***7. Описание используемых методов***.

В работе используется метод анкетирования.

Анкетирование - самый распространенный метод в социологии. При анкетировании опрашиваемый сам заполняет вопросник в присутствии анкетера или без него. По форме проведения оно может индивидуальным или групповым. В последнем случае за короткое время можно опросить значительное число людей. Индивидуальное анкетирование проводится, когда нет возможности собрать опрашиваемых в одно место. Анкетирование бывает также очным и заочным. Наиболее распространенные формы последнего : почтовый опрос, опрос через газету, журнал. Результаты анкетирования более доступны для математической обработки.

***8. Составление анкеты***.

Анкета – система вопросов, направленных на выяснение существующей проблемы и позволяющих обеспечить сбор первичной информации.

Анкета состоит из 3-х частей:

1. Вводная часть.
2. Основная часть.
3. «Паспортичка».

**Анкета**

Данный опрос проводит Гордеева Александра Владимировна – представитель авиакомпании «S7 AIRLINES».

Цель исследования состоит в том, чтобы оценить степень удовлетворенности персонала работой.

Задачи : оценить степень удовлетворенности персонала отношениями в коллективе, с руководством;

- оценить степень удовлетворенности персонала заработной платой;

- оценить степень удовлетворенности персонала содержанием своей работы в целом и выполняемыми ими функций и т.п.

Полученные в ходе опроса ответы необходимы для проведения анализа оценки удовлетворенности персонала работой, для внесения предложений и рекомендаций руководству в управлении персоналом, в организации условий труда. Ваши ответы окажут существенную помощь в улучшении микроклимата в рабочем коллективе.

Анонимность анкеты гарантируется.

Техника заполнения анкеты: Вам будут заданы ряд вопросов, касающихся Вашей работы, условий труда, систем мотиваций со стороны руководства, Ваших отношений в рабочем коллективе. В каждой части анкеты будут присутствовать такие вопросы, которые требуют краткие ответы или выбора ответа из нескольких вариантов, на ряд других вопросов необходимо самостоятельно сформулировать ответ.

Долго над вопросами не задумывайтесь. Правильных и неправильных ответов нет.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

**Инструкция:** вам будут предложены утверждения, касающиеся вашей работы. Если Вы согласны с утверждением, то рядом с ним поставьте « » в графе «да», если нет – знак « » в графе «нет».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопросы | Да | Нет |
| 1 | Соответствует ли Ваша нынешняя профессия полученному Вами профессиональному образованию. |  |  |
| 2 | Я охотно рассказываю домашним о своей работе. |  |  |
| 3 | Я очень переживаю за свою работу. |  |  |
| 4 | Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям. |  |  |
| 5 | Я иногда ловлю себя на том, что работаю с пассажирами автоматически, без должного внимания. |  |  |
| 6 | На работе я испытываю постоянные физические или психические перегрузки. |  |  |
| 7 | Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми. |  |  |
| 8 | Последнее время меня преследуют неудачи в работе. |  |  |
| 9 | У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем. |  |  |
| 10 | Я замечаю, что я стал хуже работать. |  |  |
| 11 | Взаимодействие с пассажирами и коллегами по работе требует от меня большого напряжения. |  |  |
| 12 | Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение. |  |  |
| 13 | Конфликты и разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций. |  |  |
| 14 | Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты. |  |  |
| 15 | Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии со стороны пассажиров. |  |  |
| 16 | Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении. |  |  |
| 17 | Успехи в работе вдохновляют меня |  |  |
| 18 | Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой. |  |  |
| 19 | В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла». |  |  |
| 20 | Часто с работы я приношу домой отрицательные эмоции. |  |  |
| 21 | Иногда я иду на работу с тяжелым чувством : как все надоело, никого бы не слышать и не видеть. |  |  |
| 22 | После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание. |  |  |
| 23 | Работа с людьми очень разочаровала меня. |  |  |
| 24 | Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами . |  |  |
| 25 | Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства. |  |  |
| 26 | Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив. |  |  |
| 27 | Обычно я тороплю время : скорее бы закончился рабочий день. |  |  |
| 28 | Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю. |  |  |
| 29 | Как правило, мое рабочее время проходит спокойно и легко. |  |  |
| 30 | Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры. |  |  |

Теперь ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о выполняемой Вами в настоящее время работе и отношений в рабочем коллективе.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № |  | Да | Нет |
| 1 | Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций. |  |  |
| 2 | Если предоставляется случай, я уделяю пассажирам меньше внимания, но так, чтобы они этого не заметили. |  |  |
| 3 | Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес. |  |  |
| 4 | В работе с людьми я руководствуюсь принципом : «не трать нервы, береги здоровье». |  |  |
| 5 | Прежде я был более отзывчивым и внимательным к пассажирам, коллегам по работе. |  |  |
| 6 | Работа с людьми плохо повлияла на меня как на профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции. |  |  |
| 7 | Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягяться. |  |  |
| 8 | У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой : что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все и т.п. |  |  |
| 9 | На протяжении последнего года была жалоба (жалобы) со стороны пассажиров. |  |  |
| 10 | Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего вокруг меня я не воспринимаю близко к сердцу. |  |  |
| 11 | Я одобряю коллег по работе, которые полностью посвящаются в проблемы пассажиров, если этого требует сложившаяся ситуация. |  |  |
| 12 | Меня огорчает, если что-то не ладится с коллегами по работе. |  |  |
| 13 | У меня на работе сплоченный коллектив, где каждый хочет помочь друг другу. |  |  |
| 14 | Если коллега мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания. |  |  |
| 15 | При воспоминании о некоторых коллегах по работе у меня портится настроение. |  |  |
| 16 | Общение с некоторыми коллегами по работе помогает мне поднять настроение. |  |  |
| 17 | Коллегам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности. |  |  |
| 18 | Обстановка в коллективе, мне кажется, очень сложной, напряженной. |  |  |
| 19 | Люди ,с которыми я работаю, любят перекладывать на меня свои обязанности. |  |  |
| 20 | Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе. |  |  |
| 21 | Моя усталость на работе обычно мало сказывается в общении с домашними и друзьями. |  |  |
| 22 | Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать пассажиру профессиональную помощь, услугу. |  |  |
| 23 | Состояние, просьбы, потребности пассажиров обычно искренне волнуют меня. |  |  |
| 24 | Я получаю удовольствие от того, что могу помочь людям. |  |  |
| 25 | От меня как от профессионала зависит благополучие пассажиров. |  |  |

Далее просим Вас ответить на ряд вопросов, касающихся организации и условий труда в Вашем коллективе.

**Инструкция:** по ряду вопросов Вам предлагаются различные варианты ответов. Прежде всего, внимательно прочитайте их и обведите кружком номер того варианта ответа, который соответствует Вашему мнению.

1. Как бы Вы охарактеризовали Вашу работу?

а) работа интересная, требующая большого напряжения,

б) работа спокойная, не требующая затрат физических и умственных сил;

в) работа монотонная, однотипная, скучная;

г) работа тяжелая , неинтересная.

1. Каков режим Вашей работы?

а) день-день;

б) день-ночь;

в) сутки-трое;

1. Укажите, пожалуйста, как организован Ваш труд?

а) работаю индивидуально;

б) работаю в коллективе, но отвечаю только за себя;

в) работаю в коллективе в отдельной группе (группа регистрации, группа посадки , группа по работе с трансферными пассажирами т.д.)

1. Как Вы оцениваете оборудование, на котором работаете?

а) оборудование работает хорошо,

б) оборудование иногда ломается

в) оборудование ломается часто

г) оборудование работает плохо.

1. Приходится ли Вам в течении рабочего дня выполнять такие функции, которые не входят в круг Ваших прямых обязанностей?

а) приходится постоянно;

б) приходится периодически;

в) приходится, но редко;

г) не приходится.

1. Случается ли Вам работать сверхурочно?

а) никогда;

б) редко;

в) часто;

г) ежедневно.

1. В какой мере Вас удовлетворяют (внимательно прочитайте каждую строчку):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вполне удовл. | Частично удовл. | Не удовл. | Затрудн. ответить |
| Санитарно-гигиенические условия труда (состояние вибрации, шума и пр.) |  |  |  |  |
| Охрана и безопасность труда |  |  |  |  |

1. Как Вы оцениваете возможности повышения квалификации, созданные для представителей авиакомпании?

а) хорошие;

б) удовлетворительные;

в) плохие;

г) затрудняюсь ответить;

1. Удовлетворены ли Вы уровнем заработной платы?

а) удовлетворен полностью;

б) удовлетворен частично;

в) не удовлетворен.

Следующий вопрос только для работников, работающих на предприятии более 1,5 года.

1. В какой степени обновился за последние 2-3 года коллектив, в котором Вы работаете?

а) коллектив практически не обновился;

б) коллектив обновился на 10-15 %;

в) коллектив обновился примерно на одну треть;

г) коллектив обновился примерно на половину.

1. На сколько Вы удовлетворены выполняемой Вами работой?

а) удовлетворен полностью;

б) удовлетворен частично;

в) не удовлетворен.

**Инструкция:** вам будут предложены утверждения, касающиеся вашей работы. Если Вы согласны с утверждением , то обведите кружком номер этого утверждения.

1. К концу рабочей смены я чувствую себя как выжатый лимон.
2. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром, чтобы идти на работу.
3. Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
4. Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным человеком.
5. Я умею находить правильное решение в сложных ситуациях.
6. Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение пассажиров и коллег.
7. В организации, где я работаю, я предпочитаю формальное общение, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с коллегами до минимума.
8. Коллеги по работе неинтересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.
9. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
10. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношении с моими коллегами и в отношении с пассажирами.
11. Я легко общаюсь с пассажирами независимо от их возраста, характера и внешнего вида.
12. Я доволен своими жизненными успехами.
13. Я чувствую себя на пределе возможностей.
14. Я смогу много достичь в своей жизни.
15. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.

**Инструкция:** вам будут заданы ряд вопросов, ответы на которые Вы должны написать сами.

1. Что бы Вы хотели посоветовать руководству в организации труда сотрудников авиакомпании?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Внесите несколько предложений для улучшения отношений между сотрудниками.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Какие способы мотивации за выполненную работу, по Вашему мнению, больше подходят Вам? А какие использует руководство?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Что нужно предпринять вышестоящему лицу авиакомпании для успешного управления своим рабочим персоналом.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Как обеспечить более эффективное руководство над сотрудниками авиакомпании. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**«Паспортичка».**

И в заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

1. Ваш пол:

а) мужской

б) женский .

2. Ваш возраст:

а) до 20 лет включительно;

б) от 21 до 35 включительно;

в) от 36 до 50 лет включительно;

г) от 50 лет и старше.

3. Ваше образование :

а) неполное среднее;

б) полное среднее;

в) среднее специальное;

г) незаконченное высшее;

д) высшее.

4.Ваше семейное положение:

а) женат (замужем);

б) холост (не замужем).

5. Стаж работы:

а) менее полугода,

б) от 6 месяцев до 1 года,

в) от 1 года до 3-х лет,

г) от 3-х лет до 5 лет включительно;

д) свыше 5 лет.

Благодарим Вас за участие в опросе!

***9. Методика обработки информации.***

Т.к. целью исследования является оценка удовлетворенности персонала работой, то в качестве модели идеальной организации представляется такая организация, в которой каждый сотрудник заинтересован в успешном выполнении своей работы, полностью удовлетворен выбранной им профессией, и сложившимися отношениями в коллективе. В качестве главного критерия, по которому я буду группировать ответы, будет - стаж работы.

Стаж работы я разделила на несколько периодов:

* первый - менее 0,5 года,
* второй - от 0.5 года до 1 года,
* третий - от 1 года до 3 лет,
* четвертый - от 3 лет до 5 лет,
* пятый - свыше 5 лет .

Ответы, полученные в ходе опроса, будут разделены по вышеуказанным периодам.

Далее представлены ответы, соответствующие модели идеальной организации, на основании которых я и собираюсь по окончанию исследования делать основные выводы, подтверждать или опровергать гипотезы, высказать собственное мнение по полученным результатам.(правильные ответы выделены черным цветом или отмечены знаком «+»).

исследование персонал анкета информация

**Группа вопросов №1.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопросы | Да | Нет |
| 1 | Соответствует ли Ваша нынешняя профессия полученному Вами профессиональному образованию. | + |  |
| 2 | Я охотно рассказываю домашним о своей работе. | + |  |
| 3 | Я очень переживаю за свою работу. | + |  |
| 4 | Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям. | + |  |
| 5 | Я иногда ловлю себя на том, что работаю с пассажирами автоматически, без должного внимания. |  | + |
| 6 | На работе я испытываю постоянные физические или психические перегрузки. | + |  |
| 7 | Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми. |  | + |
| 8 | Последнее время меня преследуют неудачи в работе. |  | + |
| 9 | У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем. | + |  |
| 10 | Я замечаю, что я стал хуже работать. |  | + |
| 11 | Взаимодействие с пассажирами и коллегами по работе требует от меня большого напряжения. | + |  |
| 12 | Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение. |  | + |
| 13 | Конфликты и разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций. |  | + |
| 14 | Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты. | + |  |
| 15 | Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии со стороны пассажиров. | + |  |
| 16 | Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении. | + |  |
| 17 | Успехи в работе вдохновляют меня | + |  |
| 18 | Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой. |  | + |
| 19 | В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла». |  | + |
| 20 | Часто с работы я приношу домой отрицательные эмоции. |  | + |
| 21 | Иногда я иду на работу с тяжелым чувством : как все надоело, никого бы не слышать и не видеть. |  | + |
| 22 | После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание. |  | + |
| 23 | Работа с людьми очень разочаровала меня. |  | + |
| 24 | Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами . |  | + |
| 25 | Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства. |  | + |
| 26 | Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив. |  | + |
| 27 | Обычно я тороплю время : скорее бы закончился рабочий день. |  | + |
| 28 | Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю. |  | + |
| 29 | Как правило, мое рабочее время проходит спокойно и легко. | + |  |
| 30 | Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры. | + |  |

**Группа вопросов № 2.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № |  | Да | Нет |
| 1 | Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций. | + |  |
| 2 | Если предоставляется случай, я уделяю пассажирам меньше внимания, но так, чтобы они этого не заметили. |  | + |
| 3 | Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес. |  | + |
| 4 | В работе с людьми я руководствуюсь принципом : «не трать нервы, береги здоровье». |  | + |
| 5 | Прежде я был более отзывчивым и внимательным к пассажирам, коллегам по работе. |  | + |
| 6 | Работа с людьми плохо повлияла на меня как на профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции. |  | + |
| 7 | Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягяться. |  | + |
| 8 | У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой : что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все и т.п. |  | + |
| 9 | На протяжении последнего года была жалоба (жалобы) со стороны пассажиров. |  | + |
| 10 | Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего вокруг меня я не воспринимаю близко к сердцу. | + |  |
| 11 | Я одобряю коллег по работе, которые полностью посвящаются в проблемы пассажиров, если этого требует сложившаяся ситуация. | + |  |
| 12 | Меня огорчает, если что-то не ладится с коллегами по работе. | + |  |
| 13 | У меня на работе сплоченный коллектив, где каждый хочет помочь друг другу. | + |  |
| 14 | Если коллега мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания. | + |  |
| 15 | При воспоминании о некоторых коллегах по работе у меня портится настроение. |  | + |
| 16 | Общение с некоторыми коллегами по работе помогает мне поднять настроение. | + |  |
| 17 | Коллегам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности. |  | + |
| 18 | Обстановка в коллективе, мне кажется, очень сложной, напряженной. |  | + |
| 19 | Люди ,с которыми я работаю, любят перекладывать на меня свои обязанности. |  | + |
| 20 | Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе. |  | + |
| 21 | Моя усталость на работе обычно мало сказывается в общении с домашними и друзьями. | + |  |
| 22 | Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать пассажиру профессиональную помощь, услугу. | + |  |
| 23 | Состояние, просьбы, потребности пассажиров обычно искренне волнуют меня. | + |  |
| 24 | Я получаю удовольствие от того, что могу помочь людям. | + |  |
| 25 | От меня как от профессионала зависит благополучие пассажиров. | + |  |

**Группа вопросов №3**

1. Как бы Вы охарактеризовали Вашу работу?

**+ а) работа интересная, требующая большого напряжения,**

б) работа спокойная, не требующая затрат физических и умственных сил;

в) работа монотонная, однотипная, скучная;

г) работа тяжелая , неинтересная.

1. Каков режим Вашей работы?

а) день-день;

**+ б) день-ночь;**

в) сутки-трое;

1. Укажите, пожалуйста, как организован Ваш труд?

а) работаю индивидуально;

б) работаю в коллективе, но отвечаю только за себя;

**+ в) работаю в коллективе в отдельной группе (группа регистрации, группа посадки , группа по работе с трансферными пассажирами)**

1. Как Вы оцениваете оборудование, на котором работаете?

**+ а) оборудование работает хорошо,**

б) оборудование иногда ломается

в) оборудование ломается часто

г) оборудование работает плохо.

1. Приходится ли Вам в течении рабочего дня выполнять такие функции, которые не входят в круг Ваших прямых обязанностей?

а) приходится постоянно;

б) приходится периодически;

в) приходится, но редко;

**+ г) не приходится.**

1. Случается ли Вам работать сверхурочно?

**+ а) никогда;**

б) редко;

в) часто;

г) ежедневно.

1. В какой мере Вас удовлетворяют (внимательно прочитайте каждую строчку):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вполне удовл. | Частично удовл. | Не удовл. | Затрудн. ответить |
| Санитарно-гигиенические условия труда (состояние вибрации, шума и пр.) | + |  |  |  |
| Охрана и безопасность труда | + |  |  |  |

1. Как Вы оцениваете возможности повышения квалификации, созданные для представителей авиакомпании?

**+ а) хорошие;**

б) удовлетворительные;

в) плохие;

г) затрудняюсь ответить;

1. Удовлетворены ли Вы уровнем заработной платы?

**+ а) удовлетворен полностью**;

б) удовлетворен частично;

в) не удовлетворен.

Следующий вопрос только для работников, работающих на предприятии более 1,5 года.

1. В какой степени обновился за последние 2-3 года коллектив, в котором Вы работаете?

а) коллектив практически не обновился;

**+б) коллектив обновился на 10-15 %;**

в) коллектив обновился примерно на одну треть;

г) коллектив обновился примерно на половину.

1. На сколько Вы удовлетворены выполняемой Вами работой?

**+а) удовлетворен полностью;**

б) удовлетворен частично;

в) не удовлетворен.

**Группа вопросов № 4**

1. К концу рабочей смены я чувствую себя как выжатый лимон.
2. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром, чтобы идти на работу.
3. Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
4. **Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным человеком.**
5. **Я умею находить правильное решение в сложных ситуациях.**
6. **Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение пассажиров и коллег.**
7. В организации, где я работаю, я предпочитаю формальное общение, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с коллегами до минимума.
8. Коллеги по работе неинтересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.
9. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
10. **Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношении с моими коллегами и в отношении с пассажирами.**
11. **Я легко общаюсь с пассажирами независимо от их возраста, характера и внешнего вида.**
12. **Я доволен своими жизненными успехами.**
13. **Я чувствую себя на пределе возможностей.**
14. **Я смогу много достичь в своей жизни.**
15. **У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.**

**2. Сбор первичной социологической информации**

В процессе работы проводится заочное (раздаточное) анкетирование. Анкеты раздаются каждому респонденту. Анкетирование проводится по месту работы, в представительстве «S7 AIRLINES» 5 ноября 2007 г. Анкеты раздаются 15 представителям авиакомпании в 9:00 и собираются в 11:00. Затем начинаем обрабатывать собранные данные.

**3. Обработка данных**

Количественная обработка данных включает в себя:

1. Определение меры центральной тенденции (т.е. величины, вокруг которой группируются отдельные, расходящиеся между собой значения показателей):

- среднее арифметическое,

- медиана.

Среднее арифметическое (М) в простейшем случае вычисляется по формуле:

х + х + …+ х

n , где

х – числовые значения показателя,

n – количество испытуемых.

Построим дискретный ряд значений :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер опрашиваемого | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Степень удовл-ти работой,% | 58 | 59 | 37 | 58 | 48 | 40 | 36 | 44 | 54 | 50 | 55 | 55 | 49 | 47 | 54 |

58+59+37+58+48+40+36+44+54+50+55+55+49+47+54

15

Для вычисления медианы необходимо предварительно упорядочить ряд числовых значений показателя от его минимального к максимальному значению. Тогда ряд принимает такой вид:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер опрашиваемого | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Степень удовл-ти работой,% | 36 | 37 | 40 | 44 | 47 | 48 | 49 | 50 | 54 | 54 | 55 | 55 | 58 | 58 | 59 |

Медиана определяется по порядковому номеру:

N = = 8

Тогда, медиана равна: Мd = 50.

2. Определение степени разброса, или рассеивания данных:

- размах,

- стандартное отклонение.

Размах (W) - это разность максимального и минимального значения в ряду данных.

W = x - x ,

Для нашего случая, W = 59 - 36 = 23.

Стандартное отклонение (σ) вычисляется по формуле:

σ =

3. Оценка статистической связи (корреляции) между двумя сравниваемыми рядами данных.

Корреляционная связь- частный случай статистической связи.

Корреляционную связь , в нашем случае, можно представить следующим образом: у = f(x), где

у - значение степени удовлетворенности работой, баллов

х - стаж работы опрашиваемого, лет

Исходные данные для расчетов представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| х | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| у | 59 | 58 | 58 | 55 | 40 | 54 | 54 | 55 | 50 | 37 | 47 | 48 | 36 | 49 | 44 |

Систематизируем параллельный ряд данных по х в порядке возрастания:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| х | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| у | 59 | 58 | 58 | 55 | 49 | 54 | 37 | 55 | 50 | 54 | 47 | 48 | 36 | 40 | 44 |

Строим таблицу для расчетов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  n/n | Стаж работы, х | Степень удовл. работой, у | х² | у² | ху |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 1 | 59 | 1 | 3481 | 59 |
| 2 | 1 | 58 | 1 | 3364 | 58 |
| 3 | 2 | 58 | 4 | 3364 | 116 |
| 4 | 2 | 55 | 4 | 3025 | 110 |
| 5 | 2 | 49 | 4 | 2401 | 98 |
| 6 | 2 | 54 | 4 | 2916 | 108 |
| 7 | 2 | 37 | 4 | 1369 | 74 |
| 8 | 2 | 55 | 4 | 3025 | 110 |
| 9 | 3 | 50 | 9 | 2500 | 150 |
| 10 | 3 | 54 | 9 | 2916 | 162 |
| 11 | 4 | 47 | 16 | 2209 | 188 |
| 12 | 4 | 48 | 16 | 2304 | 192 |
| 13 | 5 | 36 | 25 | 1296 | 180 |
| 14 | 5 | 40 | 25 | 1600 | 200 |
| 15 | 5 | 44 | 25 | 1936 | 220 |
| Итого | 43 | 744 | 151 | 37706 | 2025 |

Коэффициент корреляции Пирсона вычисляется по формуле:

r =

Подставив значения, получим:

r =

Величина коэффициента корреляции изменяется в пределах от -1 до +1. В нашем случае, коэффициент корреляции равен -0,72, что говорит о том, что между стажем работы и степенью удовлетворенности работой существует обратная функциональная связь, т.к. с увеличением стажа работы степень удовлетворенностью работой уменьшается. Степень тесноты связи небольшая.

Представим полученные расчеты в виде диаграммы.



По диаграмме видно, что на момент прихода сотрудника на работу степень удовлетворенности высокая, по мере увеличения стажа степень удовлетворенности падает, и при стаже работы, равным 5 лет и выше, степень удовлетворенности очень низкая.

**4. Формулировка выводов исследования**

Материал, полученный в ходе исследования, обработан, проанализированы и сгруппированы в таблицы все данные по исследованию.

Сформулируем основные выводы исследования:

- степень удовлетворенности персонала работой в среднем равна 49,6 из максимально возможных 76 баллов. Видно, что персонал, в целом, удовлетворен своей работой и коллективом в смене.

- гипотезы подтвердились, хотя нельзя в полной мере сказать, что степень удовлетворенности персонала заработной платой и способами мотиваций за выполненную работу их устраивает. Почти каждый из 15 опрошенных сообщает о том, что у руководства не эффективно работает система мотиваций.

Степень удовлетворенности персонала отношениями в коллективе также не высокая. Отношения в коллективе далеки от идеала. В самом начале профессиональной деятельности представитель уже не максимально удовлетворен работой, а что говорить о коллеге, отработавшем более 5 лет.

Хочу внести несколько предложений: руководству необходимо привить командный дух, необходимо сплотить коллектив, наладить организованную и синхронную работу всего персонала. Руководству нужно найти индивидуальный подход к каждому сотруднику и донести до него общую цель, достижение которой для работника имело бы значение. И он стремился бы выполнить свою работу по максимуму для себя и руководства, которое в свою очередь за успешное ее выполнение приводило в действие систему мотиваций.

**Список литературы**

1. Организация производства и управление предприятием. // Под ред. О.Г. Туровца. М.: ИНФРА•М. 2007 г.

2. Менеджмент // Под ред. Проф. М.М. Максимцова, А.В. Игнатьевой. М.: ЮНИТИ. 2009 г.

3. Менеджмент // Под ред. Ф.М. Русинова, М.Л. Разу. М.: ИД ФБК – Пресс. 2008 г.

4. Д. Бодди, Р. Пэйтон. Основы менеджмента. Санкт-Петербург: Питер. 2007 г.

5. Ричард Л. Дафт. Менеджмент. Санкт-Петербург: Питер. 2008 г.

6. Галенко В.П., Страхова О.А., Файбушевич С.И. Управление персоналом и эффективность предприятий.- М.: Финансы и статистика.2007 г.

7. Грачев М.В. Суперкадры. Управление персоналом в международной корпорации.- М.: Дело. 2008 г.

8. Комарова Н. Мотивация труда и повышение эффективности работы.// Человек и труд. 2006 г. - №10.- С 12-15.

9. Кокорев В.П. Материально-денежная мотивация управленческого труда. hppt://**www.dcn-asu.ru**/kokorev1/book.html. – 28 с.

10. Бородкин Л.И. Об эволюции мотивации труда промышленных рабочих. hppt://**www.hist.msu.ru**/Departmets/Ecohist/ОВС/borodkin.htm

11. Эффективный менеджер: Мотивация вашего коллектива.,/ Уч.пособие “The Open University”. 2007 г.

12. Мэскон Хедоуси. Основы менеджмента. М.: Дело. 2006 г.