**Факторы, влияющие на психофизиологические состояния персонала на примере трудового коллектива фирмы**

Практическая работа.

Выполнил: Козлов М. С.

Московский государственный университет сервиса. Институт менеджмента, коммерции и туризма.

2007 г.

**Краткая характеристика трудового коллектива.**

Для рассмотрения данной практической работы я взял конкретный трудовой коллектив итернет-магазина «Триб. ру» (название фирмы: ООО «ЮниТекс»). Эта фирма занимается продажей электроники и прочих аксессуаров.

Состав рабочего персонала: директор, менеджеры (6 чел.), бухгалтер, программист, водители (2 постоянных) и курьеры (примерно 8 в месяц). Менеджеры делятся на: менеджера по бытовой технике, менеджера по мобильным телефонам, менеджера по автоаксессуарам, менеджера по игровым приставкам, менеджера по аудио, видео технике, менеджера по работе с курьерами и водителями. Состав коллектива это мужчины и женщины, средний возраст (основных) которых составляет 25-28 лет, семейное положение постоянных работников в основном – женатые и с высшим образованием, «нестабильные» курьеры – холостые студенты или пенсионеры. Среди вредных привычек персонала можно отметить: большинство курящие, практически нет совсем непьющих, но и нет заядлых алкоголиков, никто из персонала не употребляет наркотические вещества.

Фирма работает с понедельника по субботу, с 9:00 до 20:00, но многие сотрудники работают с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 13:30.

В задачи менеджеров входит отвечать на звонки клиентов и поставщиков, принимать заказы на покупку товаров, также их аннулировать, рассказывать о товаре, его характеристиках и проверять есть ли он в наличии и сообщать об полученных заказах бухгалтеру. Они целый рабочий день проводят за компьютером и телефоном (необходимые деловые и личностные качества: навыки делового телефонного общения, приятный голос, правильная речь, знание ПК, хорошая память) в офисе.

В задачи менеджера по работе с курьерами и водителями входит: разбор заказов, отправлять курьеров и водителей на заказы (покупка и продажа товара.), прослеживать доставку товара, и сообщать об этом бухгалтеру (необходимые деловые и личностные качества: коммуникативные навыки, организаторские способности, навыки работы с документацией, способность контролировать и отслеживать работу подчиненных).

Бухгалтер, через него проходит вся информация: о начислении заработной платы, о расходах и доходах фирмы, также он ведет расчеты о поступивших и выполненных заказах, о сотрудниках. Он является главным связующим элементом фирмы (необходимые деловые и личностные качества: образование, знание ПК, программы 1-С бухгалтерии, аккуратность, внимательность, хорошая память, умение работать с людьми).

Программист следит за работой сайта фирмы, обновляет и вносит в него изменения, а также регулирует работу всех ПК на фирме (необходимые деловые и личностные качества: образование, аналитические навыки, аккуратность, грамотность и креативные способности).

Задачей курьеров и водителей является получение заказа от менеджера, доставка товара клиенту (заказчику) или получение товара у поставщика. При этом обязательно постоянно информировать о своих действиях и передвижениях бухгалтера фирмы (необходимые деловые и личностные качества: здоровье, быстрота исполнения, ответственность, способность ориентироваться в городе и в области, приятная внешность и хорошие коммуникативные навыки).

Фирма функционирует за счет перепродажи товара. И основным источником её существования является глобальная сеть Интернет.

**Факторы, влияющие на психофизиологическое состояние персонала в конкретной фирме.**

Психофизиологическое состояние – целостные реакции личности на внешние и внутренние стимулы, неразрывное единство трех составляющих: 1.Психической (переживания). 2. Физиологической (саматика и вегетатика). 3. Поведенческой.

Психофизиологическое обеспечение профессиональной деятельности является важным звеном в комплексе мероприятий, проводимых врачами, психологами и инспекторами по охране труда в интересах сохранения здоровья и профессионально надежной деятельности специалистов, повышая безопасность и эффективность трудовой деятельности.

На физическое и психическое здоровье работников влияет множество факторов, но я хочу указать те, которые, по моему мнению, являются основными в рассматриваемом мной коллективе.

Во-первых, это заработная плата, у сотрудников этой фирмы она разная, например, у менеджеров она колеблется от 500$ до 800$, у бухгалтера около 700$, у курьеров она колеблется от 70$ до 200$ (график работы свободный не нормированный, в основе это студенты). З/П формирует стимул к работе и к качеству труда. Большая зарплата не всегда является главным стимулом в работе, т.к. у человека есть свой предел физических и психических возможностей, что не всегда может повысить качество работы.

Следующим фактором являются межличностные отношения в коллективе, его психологический климат. Очень важна совместимость членов коллектива: психофизиологическая (различия выносливости, скорости мышления, внимания и др. должны учитываться в поручении работы) и психологическая (характер, способности, темперамент). В рассматриваемом мной коллективе отношения дружеские, это выражается во взаимовыручке, поддержке и уважении.

Условия труда – немаловажный фактор. Режим чередования труда и отдыха, чистота и дизайн рабочего помещения, удобное индивидуальное рабочее место, температурный режим, освещенность помещений, столовая, низкий уровень шума и др. На данной фирме , в офисе, где работают ее сотрудники хорошая освещенность, низкий уровень шума, но нет столовой для сотрудников, поэтому сотрудникам приходится брать еду с собой или ходить есть в ближайшие закусочные заведения, но это не очень смущает сотрудников.

Стиль руководства это тоже немаловажный фактор, руководитель должен уметь оценивать рабочий коллектив, учитывать удовлетворенность членов коллектива различными аспектами членства в нем (например, заработная плата, условия труда и т. д.), что проявляется в благоприятном либо неблагоприятном психологическом климате коллектива, в степени стабильности либо «текучести» кадров, а также авторитет руководителя в коллективе. Также полезно применение шкалы поощрений и наказаний. На фирме многое из стиля руководства не учитывается.

Еще один важный фактор это содержание работы. Работа должна быть не трудоемкой, но если она занимает много времени и сил, то должны даваться небольшие передышки во время рабочего дня в виде времени на обед. Работа также недолжна, вызывать у персонала негативных высказываний.

Это, пожалуй, те основные факторы, которые в основе влияют на психофизиологическое состояние персонала, именно их я посчитал важными указать в своей практической работе для данной фирмы. Но, рассматривая периодическую литературу на эту тему, я хотел бы обратить внимание на такие факторы, которые выявляют опросы на различных фирмах.

Причины трудоустройства и факторы, удерживающие в компании.

Данные приведены в % от общего количества ответов.



**Выводы.**

В основном всех сотрудников фирмы устраивает работа: менеджеров – хорошая заработная плата и нормированность рабочего дня, студентов и пенсионеров – возможность подработки в свободное время, но работа курьера не квалифицированная, не престижная, мало оплачиваемая, поэтому происходит постоянная смена коллектива курьеров (30чел. в год из 10 желаемых).

В различных фирмах, возможно, иное ранжирование этих факторов или особая важность других факторов (например: интересная работа, возможность профессионального роста, социальный пакет и др.).

Для каждого отдельного коллектива необходимо выстроить свои системы мотивации и мониторинга удовлетворенности персонала для повышения эффективности труда и закрепления персонала на фирме.