

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)

бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Психологічні аспекти побудови життєвої перспективи вимушено
переміщених осіб
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,
групи СНз-111сп

Спеціальності 053 Психологія
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)
Психологія

БАТУРА Т.О.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ХРУСТАЛЬОВА М.С.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент КОВАЛЬ В.В.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
 (повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет соціальних наук
 Кафедра «Психологія»
 Ступінь вищої освіти бакалавр
 Спеціальність 053 Психологія
 (код і найменування)
 Освітня програма (спеціалізація) Психологія
 (назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

« 19 » _____ лютого 2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

БАТУРИ Тетяни Олександрівни

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії
 керівник проєкту (роботи) кандидат політичних наук, доцент ХРУСТАЛЬОВА Марина Станіславівна

(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «05» червня 2024 року № 70

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) 05 червня 2024 року
3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 82 сторінки, 5 таблиць, 8 рисунків, 58 джерел, 2 додатки.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) було реалізовано ряд завдань: теоретично обґрунтувати та емпірично перевірити психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії з метою виявлення факторів, що впливають на цей показник, та розроблення рекомендацій щодо підвищення рівня задоволеності та покращення робочого середовища.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Рис.1.1 Ключові компоненти теорії очікувань В. Врума. Рис.1.2 Головні фактори, що призводять до задоволеності працею. Рис.1.3 Головні чинники задоволеності працею персоналу компанії. Рис.1.4 Зовнішні та внутрішні психологічні чинники задоволеності працею персоналу комерційної компанії. Рис.1.5 Взаємозв'язок методології, методів та методики. Рис.2.1 Рівні розвитку задоволеністю працею персоналу сучасної комерційної компанії. Рис.2.2 Мотиваційний профіль працівників комерційної компанії

HUMANA. Рис.2.3 Покрокова модель підвищення рівня задоволеності працею співробітників магазину HUMANA.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	ХРУСТАЛЬОВА М.С., доцент	15.04.2024	28.04.2024
2	ХРУСТАЛЬОВА М.С., доцент	29.04.2024	12.05.2024
Нормок-ь	ГАРМАШ А.О., викладач	20.05.2024	27.05.2024

7. Дата видачі завдання «19» лютого 2024 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Узгодження теми та затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	19.02.2024	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерела дипломний проєкт (роботу)	21.02.2024	
3	Затвердження теми	15.03.2024	
4	Складання змісту	18.03.2024	
5	Виконання першого розділу	15.04.2024	
6	Виконання другого розділу	29.04.2024	
7	Виконання третього розділу	13.05.2024	
8	Формування висновків	23.05.2024	
9	Перевірка роботи керівником	27.05.2024	
10	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	30.05.2024	
11	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	03.06.2024	

12	Попередній захист дипломного проєкту(роботи)	05.06.2024	
13	Подання роботи на кафедру	05.06.2024	
14	Одержання відгуку та рецензії	07.06.2024	
15	Захист дипломної роботи	15.06.2024	

Студент(ка)

(підпис)

Тетяна БАТУРА

(прізвище та ініціали)

Керівник проєкту (роботи)

(підпис)

Марина ХРУСТАЛЬОВА

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Дипломна робота: «Психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної компанії» складається з 82 сторінок, 5 таблиць, 8 малюнків, 58 джерел та 2 додатків.

Об'єктом дослідження є задоволеність працею персоналу, зокрема психологічні аспекти цієї проблеми.

Предметом дослідження є психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної компанії.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично перевірити психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії з метою виявлення факторів, що впливають на цей показник, та розроблення рекомендацій щодо підвищення рівня задоволеності та покращення робочого середовища.

Методи дослідження включають аналіз наукових джерел, аналіз практики, а також емпіричні методи, такі як анкетування, спостереження, бесіда, тестування, та експериментальні методи, що включають констатувальний та формувальний етапи, а також статистичні методи для аналізу отриманих даних та визначення достовірності результатів.

В дипломній роботі проведено аналіз психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії, виявлені фактори, що впливають на рівень задоволеності, та запропоновані шляхи підвищення його ефективності. Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості використання рекомендацій у підприємствах для збільшення задоволеності працівників та підвищення продуктивності праці.

Отже, дипломна робота дає можливість краще зрозуміти психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної компанії та розробити ефективні заходи для підвищення рівня задоволеності на робочому місці.

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ, ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ, ПЕРСОНАЛ, МЕТОДИ, ДОСЛІДЖЕННЯ

ЗМІСТ

<u>ВСТУП</u>	7
<u>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ ПЕРСОНАЛУ СУЧАСНОЇ КОМЕРЦІЙНОЇ КОМПАНІЇ</u>	11
<u>1.1. Задоволеність працею як об'єкт психологічного дослідження</u>	11
<u>1.2. Психологічні аспекти задоволеності працею</u>	22
<u>1.3. Методологічні підходи до вивчення психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії</u>	33
<u>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ ПЕРСОНАЛУ СУЧАСНОЇ КОМЕРЦІЙНОЇ КОМПАНІЇ</u>	42
<u>2.1. Організація та методики дослідження</u>	42
<u>2.2. Аналіз результатів дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії</u>	48
<u>2.3. Розробка рекомендацій щодо підвищення задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії</u>	60
<u>ВИСНОВКИ</u>	69
<u>ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ</u>	74
<u>ДОДАТКИ</u>	80

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному світі, де конкуренція на ринку праці надзвичайно висока, питання задоволеності працею персоналу стає дедалі більш актуальним. Комерційні компанії змушені звертати увагу на психологічні аспекти роботи зі своїми співробітниками, оскільки задоволений працівник виявляє більшу продуктивність та відданість компанії.

В умовах активного розвитку ринкових взаємин в Україні надзвичайно важливим стає питання ефективного використання трудових ресурсів. Основою будь-якої комерційної організації є люди, які працюють у ній, оскільки саме працівники компанії забезпечують ефективне використання ресурсів та стабільність сучасних соціально-економічних систем. При цьому психологічний феномен «задоволеності працею» є складним явищем, що забезпечує ефективність професійної діяльності як самих працівників, так і компанії в цілому, а вивчення даного явища надає можливість прогнозувати стабільність і лояльність колективу.

Проблема задоволеності працею виникає з нестачі розуміння та уваги до потреб та очікувань працівників у сучасних умовах роботи. Ця проблема має складну природу, оскільки включає в себе психологічні, соціальні та економічні аспекти. Задоволеність працею досліджували такі вітчизняні й зарубіжні вчені, як: Л. Аболін, Н. Амінов, Д. Брайндер, А. Леонтєва, В. Захаров; Є. Ільїн, Н. Кузьміна, Л. Митіна, Л. Фаустова, Р. Шаміонов, Д. Шеррінгтон.

Питання задоволеності працею висвітлюються у теоріях та моделях таких відомих зарубіжних вчених, як К. Левін, Дж. Шермерон, Р. Арвей, Д. Бакотик, ДЖ. Хартер та ін.

Вивчення феномену задоволеності працею в психології базується на різноманітних теоріях та підходах, серед яких можна виділити двофакторну модель Ф. Герцберга, теорію очікувань В. Врума, теорію когнітивного

моделювання задоволеності працею П. Спектора та інші. Ці теоретичні підходи допомагають розуміти механізми формування задоволеності працею та її вплив на результативність працівників.

Психологічна сутність та причини задоволеністю працею персоналу компаній стала предметом вивчення відомих зарубіжних науковців: В. Врума, Дж. Гекмана, Ф. Герцберга, Г. Олдема, Е. Локка, А. Маслоу та ін.

На особливу увагу заслуговують наукові праці вітчизняних вчених: І. Галецької, О. Горелової, І. Зязюною, Е. Ільїна, Л. Карамушки, О. Кокуна та ін., що звертали увагу на взаємозв'язок між задоволеністю працею та її ефективністю.

Питанням дослідження проблеми задоволеності персоналу сучасних комерційних компаній присвячені праці Л. Дикого, О. Журавльова, М. Коробкіна та ін. вітчизняних дослідників.

Ряд авторів розглядали у своїх роботах значущість ступеня задоволеності працею персоналу в управлінні кадрами та досліджували вплив задоволеністю роботою на ефективність роботи організації: В. Єфімов, А. Калюжний, О. Литвинюк, та ін.

С. Бубнова, Е. Зеєр, І. Зязюна, Е. Ільїна підкреслюють, що особливого значення задоволеність працею, як показник ефективності, набуває в колективах комерційних компаній.

Отже, задоволеність працею є складною психологічною категорією, яка варта уваги дослідникам. Розуміння цього явища допомагає покращити умови праці, забезпечити ефективну діяльність працівників та створити сприятливу робочу атмосферу для всього колективу, що визначає актуальність дослідження на тему «Психологічні аспекти задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії».

Об'єкт дослідження – персонал комерційної компанії.

Предмет дослідження – психологічні аспекти формування задоволеності працею персоналу комерційної компанії.

Метою проведення емпіричного дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу комерційних компаній організації та розробка рекомендацій щодо підвищення задоволеності працею.

Завдання:

1. Охарактеризувати задоволеність працею як об'єкт психологічного дослідження.
2. Визначити психологічні аспекти задоволеності працею.
3. Окреслити методологічні підходи до вивчення психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії.
4. Провести емпіричне дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії.
5. Запропонувати заходи, спрямовані на підвищення рівню задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії

Достовірність дослідження була забезпечена вихідним методологічним аналізом теоретичних положень психології, застосуванням комплексу діагностичних методів, адекватних цілям та завданням дослідження (анкетування та тестування).

У дослідженні використовувався комплекс наукових методів, адекватних об'єкту, предмету та завданням дослідження:

1. Теоретичні: аналіз та узагальнення, синтез, індукція та дедукція.
2. Емпіричні: психологічне тестування.
3. Математичні: графічний та табличний метод, методи математичної статистики обробки одержаних результатів (статистичний аналіз, кореляційний аналіз).

Методики емпіричного дослідження:

1. Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Survey, JSS) (П. Спектр)
2. Тест мотиваційної структури (Ф. Герцберг).

База дослідження – комерційна компанія (мережа магазинів HUMANA), м. Запоріжжя.

Вибірка: працівники комерційної компанії (магазину HUMANA): 36 осіб.

Наукова новизна дослідження полягатиме у поєднанні та аналізі різних теоретичних підходів до вивчення психологічних аспектів задоволеності працею персоналу комерційних компаній, а також у виявленні специфіки цього явища в контексті сучасних умов роботи.

Теоретичне значення дослідження полягатиме у поглибленні розуміння психологічних аспектів задоволеності працею та їх впливу на ефективність діяльності персоналу комерційних компаній.

Практична значущість даної роботи полягатиме у можливостях застосування отриманих результатів для покращення мотивації персоналу та побудови ефективної стратегії управління персоналом у сучасних комерційних компаніях.

Структура роботи: дослідження складається зі вступу, двох розділів, висновків, переліку використаних літературних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ ПЕРСОНАЛУ СУЧАСНОЇ КОМЕРЦІЙНОЇ КОМПАНІЇ

1.1. Задоволеність працею як об'єкт психологічного дослідження

Задоволеність працею є складним психологічним феноменом, який виникає у працівника при сприятливому співвідношенні його очікувань та отриманих результатів на робочому місці. Важливою складовою задоволеності працею є емоційний відгук на роботу, позитивна оцінка робочого середовища та взаємодії з колегами та керівництвом. Задоволеність працею персоналу компанії сприяє психологічному комфорту та покращує мотивацію та продуктивність працівника[6,с. 103].

В сучасній науковій думки сформувалося кілька трактувань поняття «задоволеність працею» та підходів до його вивчення.

Найвідоміша модель задоволеності працею була розроблена американським психологом Е. Локком під назвою «Теорія впливу». Основною передумовою її виникнення стало те, що рівень задоволеності працею часто залежить від відповідності чи невідповідності між тим, що хочеться, та тим, що треба робити. Теорія оцінює певні аспекти роботи (наприклад, ступінь задоволеності від праці автор трактує як приємний, або позитивний, емоційний стан людини, що настає в результаті визнання її роботи) [31].

За визначенням Е. Локка, задоволеність працею – це психологічний стан, який виникає у працівника внаслідок сприятливого співвідношення між його очікуваннями та отриманими результатами в процесі виконання робочих обов'язків[52, с.298].

Дж. Гекман, Г. Олдем характеризують психологічний феномен задоволеності працею як емоційний відгук працівника на його роботу, який

відображає його оцінку різних аспектів робочого середовища та взаємодії з колегами та керівництвом[46, с.251].

А. Маслоу визначає поняття «задоволеність працею» як стан психологічного комфорту та задоволення, який виникає у працівника при досягненні внутрішньої гармонії між його особистими цілями та цілями організації[53, с.375].

На думку Ф. Герцберга, задоволеність працею – це позитивна оцінка працівником своєї роботи та робочого середовища, яка впливає на його мотивацію та продуктивність[48, с.4].

У психологічному словнику О. Петровського, М. Ярошевського поняття «задоволеність працею» характеризується як емоційно-оцінне ставлення особистості чи групи до виконуваної праці та умов її протікання. Авторами зазначено, що від задоволеності працею, вдосконалення форм організації, гуманізації змісту залежить економічна ефективність праці[35, с.86].

Рядом дослідників «задоволеність працею» позначається як ступінь адаптації працівника до виробничої ситуації.

Виходячи з цього, задоволеність працею – це стан збалансованості вимог, що висувуються працівником до змісту, характеру і умов праці, і суб'єктивної оцінки можливостей реалізації цих запитів.

Задоволеність працею є важливим аспектом психологічного дослідження, оскільки вона впливає на психічний стан людини, її емоційний фон та загальний рівень щастя. Ця тема привертає увагу вчених та дослідників з різних галузей психології, оскільки задоволеність працею визначає якість життя працівника, його мотивацію та продуктивність.

Одним із ключових аспектів дослідження задоволеності працею є вивчення взаємозв'язку між робочим середовищем та психологічним станом працівника. Дослідження показують, що сприятлива атмосфера на роботі, підтримка колег та керівництва, можливості для самореалізації та професійного зростання позитивно впливають на задоволеність працею та загальний стан психічного здоров'я працівника.

Дослідники також вивчають вплив факторів, які спричиняють незадоволеність працею, таких як перевантаження, низька оплата, відсутність можливостей для розвитку та самореалізації. Розуміння цих факторів допомагає розробити стратегії для поліпшення умов праці та психологічного комфорту працівників.

Крім того, психологи досліджують індивідуальні різниці у сприйнятті роботи та задоволеності працею. Деякі люди можуть відчувати задоволення виконуючи однотипну рутинну роботу, тоді як іншим для задоволення потрібні складні завдання, творчий підхід та можливості для самовираження.

У багатьох сучасних психологічних дослідженнях, присвячених проблемі мотивації трудової діяльності зазначається, що задоволеність працею є показником, що виражає соціальний статус індивіда та є мірою його адаптації до соціальної реальності. Вчені характеризують цю категорію як основну характеристику трудової активності персоналу та показник успішності професійної діяльності працівників[30; 31; 35].

К. Хулин и Т. Джадж розглядають поняття задоволеності працею з точки зору багатовимірної психологічної реакції людини, яка включає: когнітивні (оцінні), афективні (емоційні) та поведінкові компоненти [49; 51].

Задоволеність працею є ключовим аспектом трудової мотивації працівників організації, оскільки вона впливає на їхню продуктивність, відданість та загальний стан емоційного комфорту на робочому місці. Цей феномен включає в себе ряд складових, які взаємодіють між собою і формують загальний психологічний стан працівника. Поняття задоволеності працею є феноменом сукупного впливу на працівників організації основних складових трудової мотивації, що складаються з умов та організації праці, розміру заробітної плати, визнання суспільством досягнень працівника у його професійній діяльності, надання умов для самоствердження та самовираження, а також чинників, якими визначаються: прагнення працівника до організації діяльності, що приносить користь, і прояв творчого потенціалу.

В. Врум характеризує задоволеність працею як психологічний стан, який характеризується почуттям задоволення та власної цінності у процесі виконання роботи, що сприяє психологічному комфорту та внутрішньому спокою. Теорія очікувань В. Врума базується на припущенні того, що індивідууми приймають рішення про свою поведінку на основі очікувань щодо результатів цієї поведінки. Теорія В. Врума включає три ключових компоненти: інструментальна вартість (впевненість, що певна дія приведе до певного результату), очікування (сприйняття індивідуумом ймовірностей отримання результуючого результату) та ціннісний аспект (значущість результату для індивідуума) (рис.1.1) [57, с.180].



Рис.1.1. Ключові компоненти теорії очікувань В. Врума

Теорія очікувань В. Врума є однією з ключових теорій, яка внесла значний внесок у вивчення проблеми задоволеності працею. Ця теорія базується на припущенні, що задоволеність працею залежить від того, наскільки особа очікує досягнути певних результатів внаслідок своїх зусиль.

Основні принципи теорії очікувань В. Врума включають наступне:

1. Очікування успіху (Expectancy): цей аспект визначається особистими уподобаннями та переконаннями про те, наскільки ймовірним є досягнення певних результатів через власні зусилля. Якщо працівник вірить у свою здатність досягти успіху, то його задоволеність працею буде вищою.

2. Інструментальна вартість (Instrumentality): цей аспект описує переконання працівника у тому, що досягнення певних результатів призведе до отримання конкретних винагород або результатів. Якщо працівник вважає, що його зусилля призведуть до бажаних результатів, це позитивно вплине на його задоволеність працею.

3. Вартість результату (Valence): цей аспект визначає ступінь цінності для працівника отриманих результатів або винагород. Якщо результати вважаються цінними та бажаними для працівника, то його задоволеність працею буде вищою.

Теорія очікувань В. Врума допомагає розуміти, як індивідуальні очікування, переконання та цінності впливають на мотивацію працівників та їх задоволеність працею. Теорія надає можливість керувати мотивацією працівників шляхом стимулювання їх очікувань успіху, забезпечення інструментальної вартості за результатами роботи та стимулювання цінностей результату. Теорія очікувань є важливим інструментом для розуміння та управління мотивацією та задоволеністю працею працівників у сучасних організаціях[57].

На думку більшості дослідників, когнітивне задоволення працею є найбільш об'єктивною і логічною оцінкою різних аспектів професійної діяльності. Воно може бути: одновимірним, якщо включає оцінку лише одного аспекту роботи, наприклад, оплати праці або відпустки, та багатомірним, якщо одночасно оцінюються два чи більше аспекти роботи. Когнітивне задоволення від праці не оцінює ступінь задоволення або щастя, яке виникає внаслідок конкретних аспектів роботи, проте оцінює ступінь задоволення відносно намічених цілей чи інших робочих місць. Афективне задоволення працею відображає ступінь задоволення від виконуваної роботи в цілому. [7; 11; 23; 40].

Поведінкові компоненти задоволеності працею більш докладно вивчалися «Теорією справедливості» в рамках якої запропоновано три моделі поведінкової реакції на ситуації справедливості чи нерівності (Р. Хасман, Дж.

Хэтфилд, Э. Майлз): доброзичливе ставлення; висока чутливість; нейтральне ставлення. Рівень кожного типу, на думку авторів, впливає на мотивацію, задоволеність працею та її ефективність [55].

Важливою моделлю, що звузила сферу застосування диспозиційного підходу до вивчення рівня задоволеності працею, стала «Модель основних самооцінок» (Core Self-evaluations Model), запропонована Т. Джадж, Е. Локком, С. Даремом [51; 52; 56].

В рамках моделі вченими виділено чотири головні компоненти, що визначають схильність особистості до задоволення від праці: рівень самооцінки; загальна самоефективність; локус контролю; нейротизм. Вченими встановлено, що високі рівні самооцінки, загальної самоефективності (віра у власну компетентність), наявність внутрішнього локусу контролю та низькі рівні невротизму приводять до більш високого рівня задоволеності працею. І навпаки, низька самооцінка, невідповідність професійним вимогам, вмінням і навичкам є джерелом занепокоєння, жалю, тривожності, пригнічення через те, що людина не в змозі досягти своїх сподівань та прагнень [58].

Ф. Герцберг у своїй теорії двоїстого підходу до мотивації (Hygiene-Motivation Theory) виділив фактори, що призводять до задоволеності (мотиваційні фактори) та фактори, що запобігають незадоволеності (гігієнічні фактори). Важливою складовою задоволеності працею є внутрішня мотивація та можливість досягнення успіху (рис.1.2) [48, с.6].

Двофакторна модель Герцберга розглядає фактори, які впливають на мотивацію та задоволеність працею. Згідно з цією моделлю, існують два типи факторів: гігієнічні (або контекстуальні) та мотивуючі (або розвиваючі). Гігієнічні фактори включають умови праці, заробітну плату, стосунки з керівництвом та колегами, а також безпеку на робочому місці. Ці фактори не приносять значної мотивації, але їх відсутність може призвести до незадоволеності працею. З іншого боку, мотивуючі фактори, такі як визнання, можливості для самореалізації та професійного розвитку, сприяють зростанню мотивації та задоволеності працею.

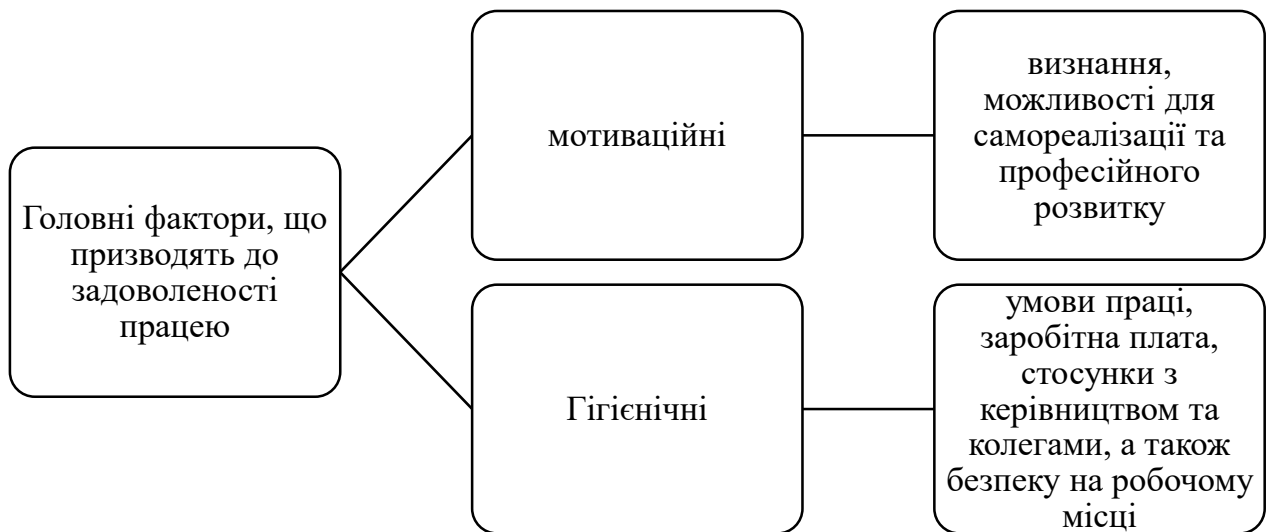


Рис.1.2. Головні фактори, що призводять до задоволеності працею[48]

Обидві теоретичні концепції: двофакторна модель Ф. Герцберга та теорія очікувань В. Врума наголошують на важливості умов праці та перспектив для особистого розвитку для задоволеності працею та мотивації працівників. Ф. Герцберг показав, що одночасно необхідно враховувати як гігієнічні, так і мотивуючі фактори для стимулювання ефективності працевлаштування[48]. Теорія В. Врума доповнює це, показуючи, що індивідуали будуть бажати досягти результату лише тоді, коли вони впевнені у своїх можливостях та переконаннях у значущості цього результату[57].

Розуміння цих теоретичних поглядів може допомогти організаціям створити сприятливий робочий середовище, яке сприяє мотивації та задоволеності працею працівників, що в свою чергу може позитивно вплинути на результативність та успішність організації.

В ієрархії потреб А. Маслоу розглядав потребу самореалізації як один із ключових факторів задоволеності працею. Продуктивність та задоволення в роботі можуть бути досягнуті, коли працівник може розвивати свої потенціали та досягати своїх цілей[53].

Е. Локк в своїх дослідженнях звертав увагу на важливість постановки конкретних цілей для працівників як механізму покращення задоволеності працею. Досягнення поставлених цілей сприяє позитивному емоційному стану та внутрішньому задоволенню[52].

Задоволеність працею може бути розглянута як емоційний та оціночний стан особистості або групи щодо виконуваної роботи та умов праці. Цей психологічний аспект вивчається в рамках різних досліджень, які допомагають розуміти фактори, що впливають на задоволеність працею та способи поліпшення цього показника.

Одним з важливих досліджень у цій області стала робота Д. Гестетнера та Ч. Мінера, що виявила взаємозв'язок між задоволеністю працею та продуктивністю працівників. Результати дослідження показали, що задоволеність працею позитивно впливає на результативність працівників, їхню мотивацію та загальний стан психічного здоров'я[58, с.516].

В дослідженні Е. Деккера «The Nature and Causes of Job Satisfaction» вчений виділив різні аспекти задоволеності працею та виявив їх вплив на продуктивність працівників (оплата праці, взаємини з колегами та керівництвом, можливості для самореалізації – як ключові показники задоволеності працею) [26, с.39].

Вчені підкреслюють, що задоволеність працею є важливим показником якості життя працівника та ефективності його роботи. Розуміння факторів, що впливають на задоволеність працею, дозволяє розробити стратегії для поліпшення умов праці та психологічного комфорту працівників.

У рамках вивчення соціальної психології праці поняття «задоволеність працею» виражається як позитивний емоційний стан, який виникає у працівника внаслідок оцінки його діяльності. При цьому, на думку дослідників, двома сторонами об'єктивного процесу є мотивація та задоволеність.

Плеядою провідних вітчизняних науковців в області психології управління задоволеність працею характеризується як внутрішній стан

працівника, викликаний трудовою діяльністю, його задоволеність навколишнім оточенням. При цьому, на нашу думку, відправною точкою даного феномену є визначення дане Л. Єременко та В. Єфімовим, які говорять про те, що задоволеність працею є станом свідомості, який проектує ґрунтовні позитивні реакції на процес реалізації особистісних очікувань у професійній сфері[20, с. 61].

В результаті проведеного аналізу та узагальнення даних наукових джерел нами було визначено, що задоволеність працею є показником ставлення працівника до праці та дає можливість розглядати працю як одну з головних потреб особистості, під впливом якої формуються ціннісні орієнтації та мотиви діяльності, що забезпечують високі індивідуальні та колективні показники професійної діяльності.

При цьому, задоволеність працею є складним психологічним феноменом, який значно впливає на ефективність професійної діяльності. Як сукупність установок по відношенню до роботи, задоволеність складається з таких компонентів, як: задоволеність зовнішніми умовами праці; сімейні та соціальні фактори; наявність можливості реалізувати свої очікування та здібності; відповідність роботи провідним мотивам праці; особистісні особливості: вік, стать, когнітивні здібності, емоційна стабільність, рівень адаптації, професійний досвід, здібності, знання, вміння та навички, уподобання та ін.

У роботах К. Замфір наголошується на тому факті, що задоволеність роботою може бути охарактеризована за допомогою співвідношення рівня домагань, провідних мотивів та ефективності професійної діяльності працівників. Задоволеність працею – це позитивний емоційний стан, що виникає у працівника внаслідок оцінки діяльності. Двома сторонами об'єктивного процесу служить мотивація та задоволеність[35, с.157].

Так, задоволеність працею виявляється у позитивному емоційному стані, що виникає у працівника внаслідок оцінки його професійної діяльності.

Дослідження вченої фокусувалися на аналізі взаємозв'язку між організаційними чинниками та задоволеністю працею. К. Замфер визначила ключові аспекти роботи, які можуть впливати на задоволеність працею, такі як розмір заробітної плати, можливості для розвитку та соціальна підтримка в колективі.

П. Спектор вивчав задоволеність працею з погляду психології організацій. Вчений розробив теорію когнітивного моделювання задоволеності працею, яка вказує, що індивідуальні характеристики та сприйняття роботи можуть впливати на рівень задоволеності працею. Він також досліджував роль лідера, комунікації та організаційної культури у формуванні задоволеності працею[56, с. 82].

Теорія підкреслює, що рівень задоволеності працею залежить від індивідуальних характеристик та сприйняття роботи працівником. Згідно з цією теорією, задоволеність працею формується через когнітивний процес, в якому працівник оцінює свою роботу на основі своїх очікувань, порівнюючи їх з реальними результатами.

Основні аспекти теорії когнітивного моделювання задоволеності працею включають[36, с.84]:

1. Очікування: процес формування задоволеності починається з уявлень працівника про те, якими мають бути умови праці, сприятливий колектив, можливості для розвитку тощо.

2. Порівняння: працівник порівнює свої очікування з реальними умовами праці. Якщо реальність відповідає або перевершує очікування, це призводить до позитивного емоційного ставлення до роботи.

3. Сприйняття: індивідуальні характеристики та сприйняття роботи також впливають на задоволеність працею. Наприклад, особливості особистості, стиль керівництва, організаційна культура.

Отже, теорія когнітивного моделювання задоволеності працею П. Спектора демонструє, що задоволеність працею є результатом складного процесу оцінки роботи та сприйняття умов праці. Розуміння цих механізмів

може допомогти організаціям створити сприятливі умови для покращення задоволеності працівників і покращення результативності.

Дослідження П. Спектора та К. Замфер показують, що задоволеність працею є комплексним явищем, що залежить від індивідуальних та організаційних чинників. Розуміння цих факторів може допомогти покращити умови праці та збільшити задоволеність працівників[56].

Організаційними психологами виділяють такі умови, що характеризують задоволеність працею: рівень інтелектуальних завдань, з якими суб'єкт праці може успішно впоратися; особистий інтерес до роботи; умови праці; наявність гідної винагороди за працю, що відповідають рівню професійного очікування працівників, добрі умови праці; високий рівень самооцінки рівня професіоналізму та узгодженості її компонентів; соціально-психологічний клімат у колективі та ін. [31].

При цьому високий рівень задоволеності працею характеризується переважанням з боку працівника позитивного, конструктивного ставлення до роботи, що виявляється в старанності та високого ступеня відповідальності за виконувану роботу, дотриманні корпоративних норм поведінки та організаційних вимог, співпраці, взаємодопомоги, прагненні підвищити свій професійний рівень та ін.

Незадоволеність працею проявляється у низьких результатах праці, високої плинності персоналу, його нестабільності, високому рівні захворюваності, порушення норм поведінки, зокрема правил техніки безпеки, зниження трудової активності тощо.

Отже, задоволеність працею є складним психологічним феноменом, який включає в себе ряд складових, таких як внутрішня мотивація, можливості для самореалізації та досягнення поставлених цілей. Важливою є роль позитивних емоцій та внутрішнього комфорту для забезпечення задоволеності працею працівників організації.

1.2. Психологічні аспекти задоволеності працею

Задоволеність працею персоналу є важливим аспектом успішної діяльності будь-якої комерційної компанії. Психологічні аспекти цієї задоволеності грають ключову роль у формуванні позитивного робочого середовища, забезпечуючи високий рівень продуктивності та задоволення від роботи. Результати аналізу наукової літератури надали можливість до виділення головних психологічних чинників задоволеності працею персоналу компанії (рис.1.3) [29]:

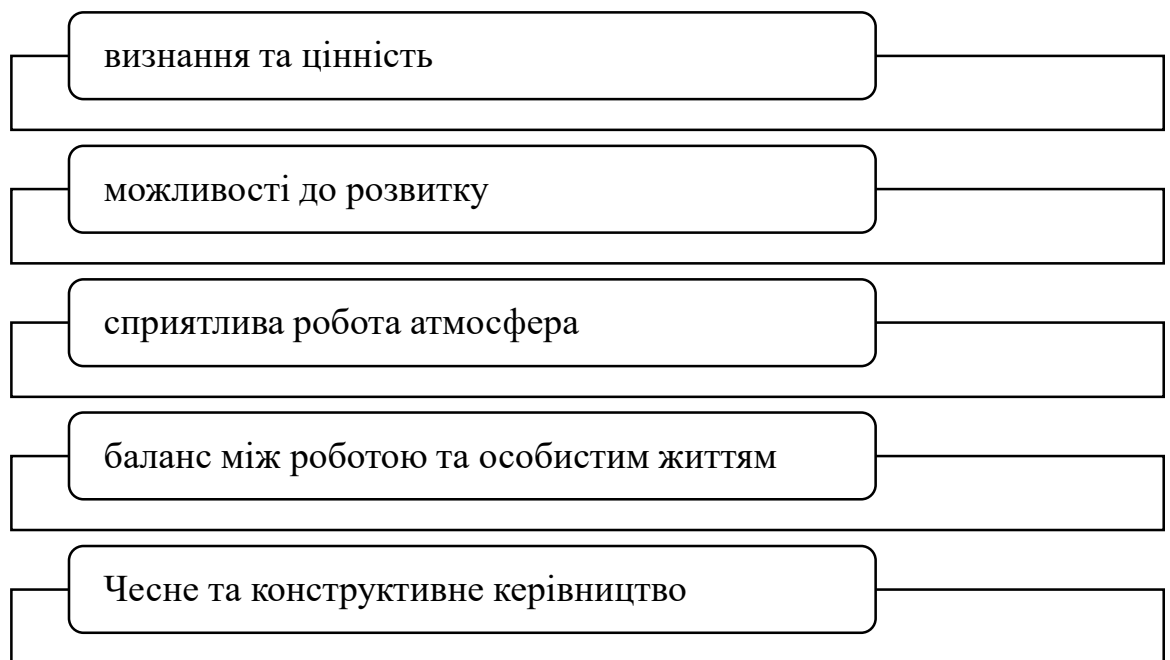


Рис.1.3. Головні чинники задоволеності працею персоналу компанії [29]

1. Визнання та цінність: сприйняття власної важливості та внеску у команду може підвищити задоволеність працівників.

2. Можливості для розвитку: можливість отримання нових навичок, професійного зростання та розвитку кар'єри може позитивно впливати на задоволеність працівників.

3. Сприятлива робоча атмосфера: дружні стосунки з колегами, підтримка та співпраця в команді можуть зробити робоче середовище більш приємним.

4. Баланс між роботою та особистим життям: можливість гнучкого графіку роботи, дозволи на відпустки та інші бенефіти, що дозволяють працівникам підтримувати баланс між роботою та особистим життям. Провідні вчені досліджують вплив балансу між роботою та особистим життям на задоволеність працею та інші чинники задоволеності працею.

5. Чесне та конструктивне керівництво: наявність компетентного та підтримуючого керівництва може позитивно впливати на мотивацію та задоволеність працівників.

З урахуванням цих факторів компанія може створити сприятливу робочу атмосферу, що сприяє задоволеності працюючих. Забезпечення задоволеності працівників може призвести до збільшення продуктивності, зниження текучості кадрів та покращення репутації компанії на ринку працевлаштування.

Один з основних факторів, який впливає на задоволеність працею, це взаємодія з керівництвом. Комунікація між керівниками та підлеглими, взаєморозуміння та підтримка сприяють створенню довіри та відчуття важливості кожного працівника. Керівництво повинно також виявляти інтерес до потреб свого персоналу, сприяти розвитку їхніх професійних навичок та стимулювати досягнення успіху[24].

Іншим важливим аспектом задоволеності працею є можливість самореалізації та професійного зростання. Компанія повинна надавати працівникам можливості розвиватися, навчатися новому та вдосконалювати свої навички. Це допомагає зберегти мотивацію працювати на високому рівні і виконувати свої обов'язки з ентузіазмом.

Також важливою складовою задоволеності працею є визнання та заохочення. Працівники повинні бачити результат своєї праці в формі

похвали, бонусів або інших стимулів, що позитивно впливає на їхню самооцінку та мотивацію.

Психологічна прихильність персоналу до компанії та керівництва відіграє ключову роль у задоволеності працею працівників. Коли співробітники відчують підтримку, визнання та цінність свого внеску в команду, вони стають більш мотивованими та залученими до своїх обов'язків.

Один з основних аспектів, який впливає на психологічну прихильність персоналу, є якість керівництва. Компетентність, відкритість до спілкування, підтримка та конструктивна критика з боку керівника можуть значно покращити взаємини в колективі та зробити робоче середовище більш приємним для праці [14, с. 22].

Крім того, важливою складовою психологічної прихильності є взаємодія між співробітниками. Дружні стосунки, сприятлива атмосфера в колективі та можливість співпраці та взаємодопомоги можуть значно позитивно позначитися на задоволеності працею.

Також важливою є можливість для розвитку та професійного зростання. Компанії, які надають своїм працівникам можливості для отримання нових навичок, участі у тренінгах та програмах навчання, сприяють не лише розвитку свого персоналу, а й показують, що цінують його потенціал.

Отже, психологічна прихильність персоналу до компанії та керівництва грає важливу роль у задоволеності працею працівників. Створення сприятливого робочого середовища, позитивних взаємин та можливостей для розвитку може значно покращити якість життя на роботі та сприяти позитивним результатам для компанії в цілому.

Дослідження М. Різван, М. Мустафи, М. Асіма та М. Ірфана, що було спрямоване на вивчення впливу стилю лідерства на задоволеність роботою та посередницьку роль організаційної прихильності виявило, що стиль лідерства впливає на задоволеність роботою співробітників і може мати значний вплив на їхню продуктивність та відданість компанії. Різні типи лідерства можуть

стимулювати або, навпаки, стримувати працівників, що впливає на їхню задоволеність роботою[55].

Наприклад, демократичний стиль лідерства, коли керівник враховує думки та ідеї своїх підлеглих, сприяє почуттю важливості та включеності співробітників у процеси прийняття рішень. Це може позитивно позначитися на їхній задоволеності роботою, оскільки вони відчують себе частиною команди та бачать, що їхні думки мають значення. З іншого боку, авторитарний стиль лідерства, коли керівник приймає всі рішення самостійно без урахування думок підлеглих, може призвести до відчуття безпомічності та неважливості серед співробітників. Це може призвести до падіння задоволеності роботою та зниження мотивації до досягнення результатів.

Організаційна прихильність виступає як посередник між стилем лідерства і задоволенням роботою. Якщо співробітники відчують, що організація підтримує їхні цінності, надає можливості для професійного розвитку та створює сприятливу атмосферу для працевлаштування, це може компенсувати негативний вплив авторитарного стилю лідерства на задоволення роботою.

Отже, стиль лідерства може впливати на задоволення роботою співробітників через стимулювання або стримування їхнього емоційного стану та мотивації. Організаційна прихильність виступає як посередник, який може зменшити негативний вплив стилю лідерства на задоволення роботою шляхом створення сприятливих умов для працевлаштування та професійного розвитку співробітників.

В роботах Ф. Алхаді та М. Аль-Зу'бі, було досліджено зв'язок між задоволеністю роботою та організаційною відданістю[41].

На думку автора, задоволеність роботою є психологічним станом, який відображає загальну емоційну реакцію працівника на його роботу. Це оцінка, яку працівник робить щодо того, наскільки його потреби, очікування та цінності відповідають умовам та характеристикам робочого місця. Задоволеність роботою може бути визначена різними факторами, такими як

рівень заробітної плати, можливості для професійного розвитку, взаємодія з колегами та керівництвом, робочий графік тощо.

Організаційна відданість, у свою чергу, виражається у глибокому психологічному зобов'язанні працівника по відношенню до своєї організації. Це означає, що працівник відчуває сильну емоційну прив'язаність до компанії, ідентифікує себе з її цілями та цінностями, і готовий вкладати значний труд та зусилля для досягнення спільних цілей.

Зв'язок між задоволеністю роботою та організаційною відданістю полягає в тому, що задоволеність роботою може бути одним з ключових факторів, які впливають на рівень організаційної відданості працівника. Якщо працівник задоволений своєю роботою, він більш схильний почувати себе частиною команди, бути більш мотивованим до досягнення результатів та демонструвати високий рівень внутрішньої мотивації.

З іншого боку, якщо працівник не задоволений своєю роботою, це може призвести до зниження організаційної відданості. Недостатня задоволеність роботою може спричинити втрату інтересу до компанії, недостатню мотивацію для досягнення цілей організації та навіть може призвести до прагнення змінити місце роботи[41, с.124].

Отже, задоволеність роботою і організаційна відданість взаємопов'язані поняття, і задоволення роботою може бути ключовим фактором, що впливає на рівень організаційної відданості працівника. Керуючи цими аспектами, організація може створити сприятливу атмосферу для працевлаштування та збереження талановитих спеціалістів.

В наукових розвідках В. Аль-Абдулджадера та А. Аль-Саффара виявлено вплив навчання та розвитку на задоволеність роботою та організаційну відданість працівників банківського сектору в Кувейті[40].

Задоволеність роботою, ефективність праці та залученість працівників є взаємопов'язаними поняттями, які впливають на успішність організації. А. Разак, С. Махмуд, і Н. Абдул Азіз виявили зв'язок між задоволеністю роботою, ефективністю роботи та залученістю працівників. На думку вчених,

організація, яка створює сприятливе середовище для задоволення потреб та очікувань своїх працівників, може очікувати покращення ефективності роботи та залученості персоналу, що сприятиме досягненню успіху та конкурентоспроможності на ринку[39].

За визначенням дослідників, задоволеність роботою є ключовим фактором, що впливає на продуктивність працівника. Якщо працівник задоволений своєю роботою, він більш схильний до виконання своїх обов'язків з великою увагою та ентузіазмом. Задоволені працівники частіше проявляють ініціативу, креативність та самодисципліну, що сприяє покращенню ефективності їх роботи.

Ефективність праці визначається як результативність працівника у досягненні поставлених цілей та завдань. Задоволені працівники, як правило, досягають кращих результатів, оскільки вони більш мотивовані та зосереджені на своїх завданнях. Висока ефективність праці може призвести до покращення продуктивності організації та досягнення поставлених цілей.

Залученість працівників вказує на рівень зацікавленості працівника до своєї роботи та організації. Залучені працівники виявляють великий інтерес до своєї діяльності, що сприяє покращенню їх продуктивності та внеску у загальний успіх компанії[44, с.50].

Отже, задоволеність роботою, ефективність праці та залученість працівників взаємопов'язані і можуть взаємно позитивно впливати одне на одне.

Фактори, що впливають на задоволеність працею, належать до розряду психологічного напрямку вивчення особистості, що базується на аналізі її ієрархічної організації та елементарних гіпотетичних компонентів та знаходить відображення у дослідженнях численних зарубіжних та вітчизняних учених.

Для осмислення факторів, що зумовлюють задоволеність професійною діяльністю, найбільш цікавою є двофакторна теорія Ф. Герцберга, що базується на потребах працівників, у якій виділено дві групи факторів:

мотивуючі (пов'язані з характером праці), гігієнічні (пов'язані з навколишнім середовищем) [48].

Гігієнічні чинники, які утримують роботи - адміністративна політика підприємства, умови праці, величина заробітної плати, міжособистісні стосунки з начальниками, колегами, підлеглими.

Фактори, що мотивують до роботи та стимулюють її ефективність – досягнення, визнання заслуг, відповідальність, можливості для кар'єрного зростання. Серед факторів, що стимулюють задоволеність працею в більшості сучасних досліджень, виділяються: заробітна плата; відносини із працівниками; відносини із керівництвом; можливості службового просування; задоволеність умовами праці та самою організацією, організація тайм-менеджменту в компанії.

У дослідженнях А. Реана, Я. Коломинського виділяються основні чинники, що зумовлюють задоволеність працівників професійною діяльністю та характеризують рівень задоволеності роботою: вдалий вибір професії, інтерес змісту роботи, успішність у роботі, справедлива система стимулювання, вдалий підбір кадрів. Зазначимо, що як психологічні чинники задоволеності роботою авторами виділяються всі фактори, які певною мірою впливають на ступінь задоволеності працівника працею. При цьому структурою факторів задоволеності є: потреба в праці, соціально-побутові та соціально-культурні потреби працівника[26, с.44].

У найбільш узагальненому вигляді чинники задоволеності представлені в дослідженнях Л. Карамушка, Т. Кабаченко. Вченими вирізняються: трудова діяльність; створене працею багатство умов виробничої та невиробничої діяльності суспільства. На думку автора, одні з цих чинників впливають на умови трудової діяльності працівників комерційних організацій, інші – на вимоги до цих умов[23]. В ряді сучасних досліджень, психологічні чинники задоволеності працею поділяються на зовнішні та внутрішні (рис.1.4), а по можливості їх регулювання об'єднуються у дві групи: керовані та некеровані[20, с. 49].

Зовнішні психологічні чинники задоволеності працею:

1. Оплата: висока заробітна плата може сприяти задоволеності працівника, оскільки вона визначає його матеріальний статус та можливості для розвитку.

2. Робоче середовище: комфортне та безпечне робоче середовище може позитивно впливати на настрій та емоційний стан працівника.

3. Взаємодія з колегами та керівництвом: позитивні взаємини з колегами та підтримка з боку керівництва можуть збільшити задоволеність працівника.

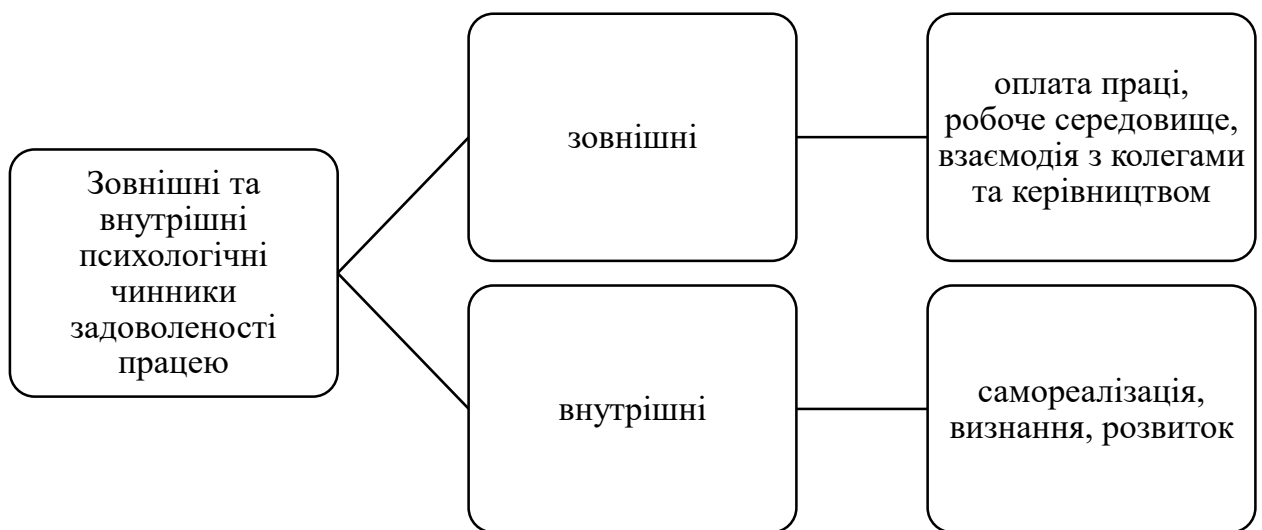


Рис.1.4. Зовнішні та внутрішні психологічні чинники задоволеності працею персоналу комерційної компанії [20]

Внутрішні психологічні чинники задоволеності працею:

1. Самореалізація: можливість використовувати свої навички та таланти на роботі може забезпечити внутрішню задоволеність.

2. Визнання: оцінка своєї роботи та отримання визнання за досягнення може позитивно впливати на самооцінку та задоволеність працівника.

3. Розвиток: можливості для професійного та особистісного розвитку можуть стимулювати працівника до досягнення нових цілей та завдань.

Керовані чинники задоволеності працею – це фактори, на які впливає система управління організацією, такі як зарплата, навчання, розвиток кар'єри, організація робочого процесу, комунікація з керівництвом.

Некеровані чинники задоволеності працею – це фактори, на які організація не має прямого впливу, такі як особистий життєвий досвід, характер, сімейна ситуація тощо.

Результати аналізу та узагальнення наукових джерел свідчать про те, що задоволеність працею є складною і багатогранною концепцією, яка об'єднує як зовнішні, так і внутрішні чинники. Керовані чинники можуть бути ефективно використані організацією для стимулювання задоволеності працівників, але також важливо враховувати некеровані фактори, які також можуть впливати на емоційний стан та мотивацію працівників. Врахування всіх цих аспектів допоможе покращити задоволеність працею та продуктивність персоналу. Зазначимо, що одним із прикладних аспектів вивчення факторів задоволеності є прагнення формування та розвитку внутрішньої позитивної лояльності та попередження професійної дезадаптації співробітників сучасних організацій.

У дослідженнях, проведених румунським соціальним психологом К. Замфір піддаються аналізу питання можливості досягнення задоволеності працею, передумови якої закладено, на думку автора, в самій природі людини як діяльної істоти[31]. Вчена представляє залежність задоволеності працею від соціальних умов, організації праці та стилю керівництва в сучасних компаніях, а серед факторів, що сприяють зростанню такої задоволеності, виділяє: зміст та зміст професійної діяльності, мотивацію, принципи вироблення керівних рішень, соціально-психологічний клімат у колективі. К. Замфір була запропонована система, що дозволяє оцінити задоволеність роботою співробітників організації відповідно до її змісту, яка включила наступні показники:

- загальні умови: транспорт до підприємства; зручний графік роботи; соціальні пільги; можливості заробітку; можливості кар'єрного зростання.

- фізичні умови праці: безпека праці; естетика місця роботи; освітлення, шум, температура, вібрація та ін;
- зміст праці: різноманітність; складність, потрібна кваліфікація; необхідність вирішення нових, цікавих проблем; елементи керівництва та відповідальності; відповідність особистим здібностям;
- формування взаємин у колективі: відносини з колективом; відносини із керівництвом;
- організаційні рамки праці: рівень організації у підприємства; соціально-психологічний клімат; суспільна думка.

У дослідженні природи щастя М. Аргайлом було виділено такі чинники задоволеності працею[3 с.55]:

- заробітна плата. На думку вченого, більш задоволені своїм високим заробітком ті співробітники, яких та інші сторони їхнього життя цілком задовольняють;
- відносини зі співробітниками. Так, основними очікуваннями працівників від роботи є матеріальна та соціальна підтримка, але ще важливіше для них – допомога у досягненні спільних цілей та формування дружніх зв'язків на роботі;
- відносини з керівництвом. При цьому в дослідженні йдеться про те, що як основні очікування від керівництва співробітниками виділяються: справедливість при заохоченні та покаранні, протекція по службі та покращення умов праці;
- можливості кар'єрного зростання, найбільш значні ми якого є: зарплата та підвищення службового статусу;
- інші фактори: задоволеність умовами праці; задоволеність організацією; організація; надання вільного статусу та особистої ідентичності;

перспективні життєві цілі; почуття спільності діяльності, що поділяється з колегами на роботі; вимушена професійна активність.

Також вченим було відображено основні чинники прояву незадоволеністю роботою, серед яких: звільнення, пошук нової роботи; вираз протесту; лояльність що виявляється у терплячому перенесення труднощів; зневага до роботи, що виражається у вигляді прогулів, запізнь, низькою продуктивністю праці та ін.

У наукових працях С. Кошелевої, А. Журавльової психологічні аспекти задоволеністю роботою розглядаються на двох рівнях: афективному задоволенні працею та когнітивному задоволенні працею. При цьому, дослідницею акцентується увага на тому, що афективне задоволення від роботи полягає в емоційному відчутті працівника щодо його професійної діяльності в цілому, когнітивні аспекти задоволеності працею при цьому розглядаються як пізнавальні аспекти формування задоволеності роботою. Наскільки задоволені працівники організації працею, їх почуттями щодо деяких аспектів роботи, таких як: заробітна плата, інші матеріальні та нематеріальні вигоди[26]. У дослідженнях Є. Ходаківського, Ю. Богоявленської, Р. Штольберга як фактори задоволеності працею виділяються: задоволеність трудовою діяльністю; робочим середовищем; робочим місцем та взаємовідносинами в колективі, що встановлюються в рамках трудового законодавства[35]. Таким чином, результати проведеного дослідження дали можливість виділити такі фактори, що найбільше впливають на задоволеність працею: заробітна плата; трудова діяльність; особистісний інтерес до роботи; можливості кар'єрного зростання; стиль керівництва; відносини із колегами, формування товариських відносин, умови праці. У сучасних комерційних компаніях, де конкуренція на ринку дуже висока, важливо створити сприятливе середовище для роботи, де персонал буде почувати себе цінною частиною команди. Психологічна підтримка та увага до потреб працівників

допомагають зберегти мотивацію та ефективну працездатність колективу, що в свою чергу призводить до успішного функціонування компанії.

1.3. Методологічні підходи до вивчення психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії

Психологічна задоволеність працею персоналу є важливим аспектом у сучасних компаніях, оскільки вона впливає на продуктивність та задоволення працівників. Для вивчення цього явища існують різні методологічні підходи, які дозволяють зрозуміти причини задоволеності працею та впливати на неї.

Методологічні основи дослідження є ключовим елементом будь-якого наукового дослідження, оскільки вони визначають підходи, методи та процедури, за допомогою яких будуть зібрані, аналізовані та інтерпретовані дані. Методологічні основи визначають загальну логіку та наукову обґрунтованість дослідження, його достовірність та об'єктивність.

Між методологією та методом є принципова різниця. Вона полягає в тому, що методологія – це вчення про методи та їх використання в пізнанні, а метод – це внутрішня закономірність руху самого людського мислення (рис. 1.5) [34].



Рис.1.5. Взаємозв'язок методології, методів та методики
психологічного дослідження задоволеності працею персоналу сучасної
компанії [34]

Оскільки метод пов'язаний з використанням попередніх знань, методологія може поділятися на дві частини: вчення про вихідні основи (принципи) пізнання; вчення про способи та прийоми дослідження, що спираються на ці основи.

Сучасне наукове знання терміном «методологія» позначає три різні рівні наукового підходу: загальна методологія; спеціальна методологія; методологія дослідження – як сукупність конкретних методичних прийомів дослідження

Загальна методологія – загальний філософський підхід, спосіб пізнання, який приймає дослідник. Загальна методологія формулює загальні принципи, які застосовують у дослідженнях.

Для вивчення рівня задоволеності працею в психології існують різні наукові підходи, які допомагають краще зрозуміти це явище. Основні наукові підходи до вивчення задоволеності працею включають[37]:

1. Психометричний підхід: цей підхід базується на використанні стандартизованих опитувальників для вимірювання рівня задоволеності працею. Один з найвідоміших опитувальників «Індекс задоволеності роботою» (Job Satisfaction Index), який був розроблений Едмундом Хейтоном.

2. Психодинамічний підхід: цей підхід розглядає задоволеність працею як результат взаємодії між свідомими та несвідомими процесами людини. Тут можна згадати роботи Зигмунда Фрейда та інших психоаналітиків.

3. Соціально-психологічний підхід: цей підхід досліджує вплив соціальних чинників (наприклад, взаємодія з колегами, керівництвом, організаційною культурою) на задоволеність працею. Серед авторів, які присвятили увагу цьому питанню, можна виділити Дугласа Макгрегора та Крістофера Арґайл.

4. Когнітивний підхід: цей підхід досліджує, як індивідуальні когнітивні процеси (уявлення, сприйняття, мислення) впливають на задоволення працею.

У цьому контексті можна згадати роботи Аарона Бека та інших когнітивних психологів.

Слід зазначити, що рівень задоволеності працею є складним явищем, яке може бути досліджене з різних психологічних перспектив. Комбінація різних підходів може дати більш повне уявлення про це явище.

Спеціальна методологія – сукупність методологічних принципів, що використовують у певній галузі знання. Спеціальна методологія – це сукупність методологічних принципів, підходів та методів, які використовуються у конкретній галузі знань або дослідженнях для досягнення поставлених цілей та вирішення специфічних завдань. Спеціальна методологія може бути розроблена для будь-якої галузі науки, техніки або гуманітарних дисциплін[35].

Основними складовими спеціальної методології є[34]:

1. Методологічні принципи: це загальні принципи та правила, які лежать в основі методології дослідження в конкретній галузі. Наприклад, принципи об'єктивності, систематичності, точності, повторюваності тощо.

2. Методологічні підходи: це концептуальні рамки та стратегії, які використовуються для вирішення проблем та досліджень у даній галузі. Наприклад, квалітативний або кількісний підхід у соціології.

3. Методи дослідження: це конкретні прийоми та інструменти, які використовуються для збору, аналізу та інтерпретації даних у межах спеціальної методології. Наприклад, опитування, спостереження, експеримент тощо.

4. Технології та інструменти: це спеціалізоване програмне забезпечення, обладнання та інші засоби, які використовуються для реалізації методології досліджень у конкретній галузі.

Спеціальна методологія може бути розроблена для будь-якої наукової галузі або професійної дисципліни з метою систематизації знань, досягнення наукових результатів та практичного застосування отриманих даних. Вона допомагає вченим та дослідникам ефективно проводити дослідження,

аналізувати результати та робити висновки на основі об'єктивних даних і фактів.

3. Методологія як сукупність конкретних методичних прийомів дослідження.

Методологія дослідження задоволеності працею може бути розглянута як сукупність конкретних методичних прийомів, які використовуються для збору, аналізу та інтерпретації даних. Ця методологія дозволяє систематично дослідити задоволеність працею в організації та приймати обґрунтовані рішення для поліпшення умов праці та покращення задоволеності персоналу.

У сучасному науковому дослідженні методологічні основи можуть бути різноманітними, але основними є [26, с. 80]:

Вибір методологічного підходу: при плануванні дослідження необхідно визначити, який підхід до дослідження буде використано. Наприклад, можна обрати квалітативний, кількісний або комбінований підхід в залежності від поставлених завдань та об'єктів дослідження.

Квалітативний підхід в дослідженні полягає у зборі та аналізі нечислових даних, таких як слова, текст, зображення, символи тощо. Основними методами квалітативного дослідження є спостереження, інтерв'ю, фокус-групи. Квалітативний підхід дозволяє детально дослідити складні явища, розкрити глибинні мотивації та переконання учасників дослідження, а також розуміти контекст та сенсове значення явищ.

Кількісний підхід, навпаки, базується на зборі та аналізі числових даних за допомогою статистичних методів. Основними методами кількісного дослідження є опитування, експеримент, анкетування, обробка статистичних даних тощо. Кількісний підхід дозволяє отримати об'єктивні та узагальнені результати, встановити кореляційні зв'язки та закономірності між явищами.

Комбінований підхід поєднує в собі як квалітативні, так і кількісні методи дослідження. Цей підхід дозволяє отримати більш повний та глибокий розуміння досліджуваного явища, оскільки поєднує в собі переваги обох підходів. Наприклад, комбінований підхід може використовуватися для

попереднього квалітативного дослідження для визначення ключових аспектів проблеми, а потім провести кількісне опитування для отримання об'єктивних даних.

Отже, вибір між квалітативним, кількісним або комбінованим підходом залежить від поставлених завдань дослідження, об'єкта та мети дослідження. Кожен з цих підходів має свої переваги та обмеження, і важливо правильно побудувати методологію дослідження з урахуванням цих факторів.

Визначення методів збору даних: на цьому етапі важливо вибрати методи збору даних, які найбільш відповідають поставленим завданням. Це можуть бути психологічні тести, опитування, спостереження, інтерв'ю, фокус-групи тощо.

Г. Пірьовим було висвітлено такі методи психологічного дослідження, як: спостереження, що поділяються на об'єктивне спостереження і самоспостереження; експеримент, в якому можуть бути вирішені лабораторний, природний та психолого-педагогічний; метод моделювання; метод психологічних характеристик; допоміжні методи (фізіологічні, фармакологічні, біохімічні, математичні тощо); спеціальні методичні підходи[23, с.88].

В наукових працях Б. Ананьєва виділяються наступні групи методів психологічного дослідження: організаційні (у цю групу входять порівняльний, лонгітюдний, комплексний); емпіричні (у цю групу входять обсерваційні, експериментальні, психодіагностичні методи, праксиметричні та біографічні методи); обробки даних (кількісні та якісні методи аналізу); інтерпретаційні методи (різні варіанти генетичного та структурного методів) [19, с.38].

Потрібно зауважити на те, що саме класифікація Б. Ананьєва дала можливість представити систему методів, відповідну до вимог сучасної психології. Відзначимо, що запропонована класифікація стимулювала дослідження з проблеми, що зумовило згодом появу альтернативних класифікацій психологічних методів. Класифікація Б. Ананьєва припускає певне ставлення теорії й методу. У класифікації не виділяються і не згадуються

взагалі власне теоретичні методи. Теорія, згідно з класифікацією, виступає одним з кінцевих результатів дослідження.

Альтернативну класифікацію методів дослідження, розроблених Б. Ананьєвим запропонував В. Дружинін, який вважає, що у психології доцільне виокремлення трьох класів методів: емпіричних, за яких здійснюється реальна взаємодія суб'єкта та об'єкта дослідження; теоретичних, за яких суб'єкт взаємодіє з уявною моделлю об'єкта (предметом дослідження). До них вчений відносить такі методи: дедуктивний (аксіоматичний та гіпотетико-дедуктивний), тобто сходження від загального до конкретного, від абстрактного до конкретного, а результатом використання є теорії, закони; індуктивний, який полягає в узагальненні фактів, сходження від часткового до загального, а результатом використання є індуктивні гіпотези, закономірності, класифікації, систематизації; моделювання, яке полягає в конкретизації методу аналогій, умовиводів від приватного до приватного, коли як аналог більш складного об'єкта береться більш простий або доступний для дослідження. Результатом використання є моделі об'єкта, процесу, стану. Методів інтерпретації й опису, за яких суб'єкт зовні взаємодіє зі знаково-символічними уявленнями об'єкту[8, с. 121].

Розробка і апробація інструментарію: перед проведенням дослідження необхідно розробити і апробувати інструментарій для збору даних (тестові методики, опитувальники, анкети, сценарії для інтерв'ю тощо).

Аналіз та інтерпретація отриманих даних: по завершенню збору даних необхідно провести їх аналіз та інтерпретацію з метою виявлення закономірностей та формулювання висновків.

Формулювання висновків та рекомендацій: на основі аналізу отриманих даних необхідно сформулювати висновки та рекомендації, які будуть базуватися на наукових фактах та результатами дослідження.

Дослідження психологічних аспектів задоволеності працею включає в себе використання психологічних тестів та опитувань. Цей метод дозволяє оцінити рівень задоволеності працею, виявити фактори, які впливають на неї,

а також зрозуміти індивідуальні потреби та очікування працівників. Наприклад, за допомогою опитувань можна визначити, які аспекти роботи є найбільш важливими для працівників, що допомагає керівництву розробити стратегії для покращення умов праці.

Опитування: це один з найпоширеніших методів дослідження, який включає стандартизовані анкети з питаннями про різні аспекти робочого середовища та задоволеність працею. Відповіді можуть бути оцінені за допомогою числових шкал, що дозволяє отримати кількісні дані для подальшого аналізу.

Психометричні тести: цей метод включає використання спеціально розроблених тестів для вимірювання рівня задоволеності працею. Тести можуть оцінювати різні аспекти, такі як робочий стрес, мотивація, задоволення від взаємодії з колегами та інші.

Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Survey, JSS) Пола Спектора дозволяє вивчити ставлення співробітника до своєї роботи за дев'ятьма параметрами (зарплата, заохочення, колеги, робочі умови та ін) а також отримати оцінку загальної задоволеності своїм становищем в організації.

Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Survey, JSS) є одним з найпоширеніших інструментів для вимірювання рівня задоволеності працею серед працівників. Цей опитувальник складається з ряду запитань, спрямованих на оцінку різних аспектів робочого середовища, включаючи взаємодію з керівництвом, можливості для професійного зростання, винагороду та визнання, співпрацю з колегами тощо.

Використання опитувальника JSS дозволяє компаніям отримати цінну інформацію про ставлення працівників до роботи та ідентифікувати напрямки для покращення умов працевлаштування.

Тест Герцберга призначений вивчення структури мотивації співробітників і визначення превалюючих чинників задоволеності чи незадоволеності працею.

Ще один метод – спостереження за поведінкою працівників на робочому місці. Цей метод дозволяє отримати об'єктивну інформацію про те, як працівники взаємодіють з робочим середовищем, як реагують на стресові ситуації та як впливають на них робочі умови. Наприклад, спостереження за робочим процесом може показати, які аспекти роботи приносять задоволення працівникам, а які - навпаки, становлять джерело незадоволеності.

Також до методичних підходів до вивчення задоволеності працею можна віднести інтерв'ю з працівниками та фокус-групи. Ці методи дозволяють отримати глибоке розуміння потреб та очікувань працівників, а також виявити проблемні аспекти у робочому середовищі.

Усі ці методи до вивчення психологічних аспектів задоволеності працею є важливими для сучасних компаній, оскільки дозволяють краще зрозуміти потреби свого персоналу та розробити стратегії для покращення умов працевлаштування. Враховуючи це, компанії можуть створити сприятливе робоче середовище, яке сприяє задоволеності та продуктивності працівників.

Дослідження задоволеності працею може бути проведене за допомогою якісних та кількісних методів. Нижче наведено розширений опис кожного з цих методів:

Серед кількісних методів дослідження задоволеності працею слід виділити аналіз даних про втрати кадрів: Аналізуючи дані про втрати персоналу (наприклад, причини звільнень або переходу на іншу роботу), можна оцінити, наскільки працівники задоволені своєю роботою та робочим середовищем.

Якісні методи дослідження задоволеності працею включають[21]:

1. Глибинні інтерв'ю: цей метод передбачає проведення інтерв'ю з окремими працівниками для отримання детальних інсайтів щодо їхньої задоволеності працею. Інтерв'ю може включати відкриті питання, що дозволяє працівникам висловлювати свої думки та почуття.

2. Фокус-групи: цей метод полягає у проведенні групових обговорень з працівниками для виявлення загальних тем та поглядів на задоволеність

працею. Фокус-групи можуть надати глибше розуміння того, як сприймається робоче середовище та як його можна покращити.

3. Спостереження: цей метод передбачає спостереження за поведінкою працівників на робочому місці для отримання інформації про їхню задоволеність працею. Спостереження може допомогти виявити неявні фактори, які впливають на задоволення працею. Спостереження є одним із дослідницьких методів, який найчастіше використовується у психології, може застосовуватися як самостійний метод, але зазвичай він органічно включається до складу інших методів дослідження, таких як бесіда, вивчення продуктів діяльності, різних типів експерименту тощо. Спостереження може проводитися безпосередньо або з використанням наочних приладів та засобів фіксації результатів. До їх числа належать: аудіо-, фото- та відеоапаратура, особливі карти спостереження тощо. Мета спостереження визначається загальними завданнями та гіпотезами дослідження. Ця мета, своєю чергою, визначає тип спостереження, тобто чи буде воно безперервним або дискретним, фронтальним або вибіркоvim тощо. Фіксація результатів спостереження може проводитися у процесі спостереження або у відстроченому порядку[16].

Комбінуючи кількісні та якісні методи дослідження, компанії можуть отримати глибше розуміння задоволеності працею свого персоналу та визначити конкретні шляхи для покращення робочого середовища.

Таким чином, за результатами теоретичного дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії нами було зроблено висновок про те, що задоволеність працею є психологічним феноменом, що відображує ключові аспекти трудової мотивації працівників організації, оскільки вона впливає на їхню продуктивність, відданість та загальний стан емоційного комфорту на робочому місці. Цей феномен включає в себе ряд складових, які взаємодіють між собою і формують загальний психологічний стан працівника.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ ПЕРСОНАЛУ СУЧАСНОЇ КОМЕРЦІЙНОЇ КОМПАНІЇ

2.1. Організація та методики дослідження

Актуальність проблеми емпіричного дослідження. У сучасному світі, де конкуренція на ринку надзвичайно висока, успішність комерційних компаній залежить не лише від продуктів чи послуг, які вони пропонують на ринку, але й від ефективності роботи їхнього персоналу. Одним із ключових аспектів, який впливає на продуктивність та результативність працівників, є задоволеність працею.

Дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу стає дедалі більш актуальним у сучасних умовах. Працівники сьогодення стикаються з різноманітними стресовими ситуаціями, високим темпом життя та вимогами робочого процесу. Важливо розуміти, що психологічний комфорт та задоволеність працею мають прямий вплив на їхню продуктивність, мотивацію та загальний стан здоров'я.

Комерційні компанії, які розуміють важливість психологічного благополуччя свого персоналу, мають багато переваг. Задоволені працівники більш ефективно виконують свої обов'язки, менше втрачають часу на виробничих конфлікти та втому, і більш лояльно ставляться до компанії. Крім того, задоволені працівники більш інноваційні та креативні, що сприяє розвитку бізнесу та позитивно впливає на його конкурентоспроможність.

Дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу дозволяє компаніям отримати цінну інформацію про потреби та очікування своїх працівників. Це допомагає вдосконалювати системи мотивації, покращувати умови праці, сприяти розвитку кар'єри та особистостей працівників. Такий підхід не лише сприяє покращенню результативності компанії, але й формує позитивний імідж роботодавця на ринку праці.

Отже, актуальність проблеми дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії очевидна. Розуміння потреб та емоційного стану працівників дозволяє покращити робочий процес, зберегти талановитий персонал та забезпечити успішну діяльність компанії в умовах постійних змін та викликів сучасного бізнесу

На початку дослідження нами була розроблена програма емпіричного психологічного дослідження на тему «Емпіричне дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії»:

1. Постановка завдання:

Визначення актуальності проблеми дослідження.

Визначення об'єкту, предмету, мети, гіпотези, завдань та областей дослідження задоволеності працею.

Формулювання конкретних питань, які потрібно вирішити під час дослідження.

Встановлення методологічних основ дослідження.

2. Планування дослідження:

Вибір методів емпіричного дослідження (опитування, психометричні тести, спостереження).

Відбір інструментів для збору даних.

Визначення експериментальної бази дослідження та складення вибірки.

3. Збір даних:

Проведення опитувань, тестувань або спостережень відповідно до обраної методології.

Збір кількісних та якісних даних про задоволеність працею працівників комерційної компанії.

4. Аналіз даних:

Обробка отриманих даних за допомогою статистичних методів.

Інтерпретація результатів для виявлення тенденцій та висновків.

5. Розробка заходів для покращення робочого середовища та задоволеності працею персоналу.

6. Представлення результатів:

Підготовка звіту про результати дослідження.

Презентація результатів.

Розроблена програма дослідження дозволить систематично та методично провести емпіричне дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії, отримати об'єктивну інформацію та розробити конкретні рекомендації для покращення умов працевлаштування.

Об'єкт дослідження – персонал комерційної компанії.

Предмет дослідження – психологічні аспекти формування задоволеності працею персоналу комерційної компанії.

Метою проведення емпіричного дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу комерційних компаній організації та розробка рекомендацій щодо підвищення задоволеності працею.

База дослідження – комерційна компанія (мережа магазинів HUMANA).

При плануванні дослідження нами було сформульовано робочу гіпотезу як припущення того, що: .

Завдання:

1. Охарактеризувати теоретичні аспекти дослідження психологічних аспектів задоволеністю працею персоналу комерційних компаній.
2. Провести емпіричне дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії.
3. Запропонувати заходи, спрямовані на підвищення рівню задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії

Достовірність дослідження була забезпечена вихідним методологічним аналізом теоретичних положень психології, застосуванням комплексу діагностичних методів, адекватних цілям та завданням дослідження (анкетування та тестування), використанням математико-статичних процедур обробки даних.

Емпіричне дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії проходило в три етапи:

На першому етапі дослідження – пошуково-теоретичному було проведено аналіз наукової літератури з проблеми дослідження теоретичних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії, розглянуто бібліографічні джерела та методики психологічної діагностики. На даному етапі дослідження було визначено вихідні теоретичні основи дослідження, сформульовані: мета та завдання дослідження, об'єкт, предмет дослідження, гіпотеза, здійснювалася розробка програми емпіричного дослідження, включаючи підбір блоку психодіагностичних методик діагностики психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії, а також методів обробки та аналізу отриманих даних, обрано базу дослідження та сформовано вибірку.

На другому етапі – науково-дослідницькому – здійснювалося проведення емпіричного дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії; проводилася математико-статистична обробка одержаних даних, їх кількісний та якісний аналіз, опис, інтерпретація одержаних результатів дослідження. Обробка результатів проводилася за двома напрямками: якісна та кількісна обробка з використанням комп'ютерної програми для психологів – SPSS-24.

На третьому етапі наукового дослідження – заключно-узагальнюючому було розроблено пропозиції щодо підвищення рівня задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії, сформульовано висновки та оформлено роботу.

Операціоналізація базових понять:

1. Задоволеність працею – це психологічний стан, який виникає у людини в результаті співвідношення між очікуваннями, потребами та отриманим задоволенням від виконання роботи. Задоволеність працею може бути впливована різними факторами, такими як робоче середовище, взаємини з колегами, можливості для розвитку та кар'єрного зростання.

2. Рівень задоволеності працею – це об'єктивно вимірюваний показник, який вказує на ступінь задоволення працівника своєю роботою. Високий рівень задоволеності працею може сприяти підвищенню продуктивності та зниженню текучості кадрів.

3. Чинники задоволеності працею – це різноманітні аспекти робочого середовища, які впливають на задоволення працівника своєю роботою. До них можуть входити фактори, такі як взаємини з колегами, можливості для професійного зростання, структура організації, розмір заробітної плати тощо.

4. Мотиваційна структура особистості – це комплекс внутрішніх мотивів, цілей, цінностей та потреб особистості, які впливають на її поведінку та вибори. Ця структура може бути унікальною для кожної людини і формуватися під впливом різноманітних факторів.

5. Гігієнічні чинники – це фактори, які, за теорією Герцберга, не призводять до збільшення мотивації працівників, але можуть спричиняти незадоволення, якщо вони виявляються недостатньо. До гігієнічних чинників можна віднести умови праці, заробітну плату, положення професійного розвитку тощо.

6. Мотиваційні чинники (за Герцбергом) – це фактори, які, за теорією Герцберга, сприяють підвищенню мотивації працівників і задоволеності в роботі. До них можна віднести можливості для самореалізації, визнання успіху, виклики та цікаву роботу. Ці чинники допомагають стимулювати працівників до досягнення високих результатів та задоволеності в професійному житті.

У дослідженні використовувався комплекс наукових методів, адекватних об'єкту, предмету та завданням дослідження:

1. Теоретичні: аналіз та узагальнення, синтез, індукція та дедукція.
2. Емпіричні: психологічне тестування.

3. Математичні: графічний та табличний метод, методи математичної статистики обробки одержаних результатів (статистичний аналіз).

Методики емпіричного дослідження:

1. Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Survey, JSS) (П. Спектр)

2. Тест мотиваційної структури (Ф. Герцберг)

Експериментальна база та вибірка: Емпіричне дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу проходило на протязі 2023-2024рр. в м. Запоріжжя.

Емпіричною базою було обрано комерційну компанію: HUMANA.

HUMANA – це широко відома в Україні та інших країнах Європи комерційна компанія, мережа магазинів, де можна придбати за доступними цінами стильні та вінтажні речі «секонд хенд».

Мережа магазинів HUMANA є лідером на українському ринку одягу секонд-хенд. Перший магазин компанії в Україні було відкрито в 2003 році в Києві. На разі мережа нараховує більше 100 магазинів в Києві, Одесі, Дніпрі, Харкові, Запоріжжі, Житомирі та Львові.

Дослідження було проведено на базі магазину HUMANA (Запоріжжя), що розташований на Просп. Соборний, 171, м. Запоріжжя. Персонал компанії складає 38 осіб.

Опис вибірки: Для психологічного дослідження задоволеності працею персоналу торгової компанії було сформовано вибірку з 36 осіб: жінок, працівниць магазину HUMANA.

Критерії вибору учасників: у дослідженні узяли участь жінки, які працюють у торговій компанії HUMANA протягом не менше ніж 6 місяців.

Цей критерій важливий, оскільки дозволяє включити учасників, які не мають достатньо досвіду роботи для оцінки своєї задоволеності працею.

2. Вік учасників: у вибірку включені жінки віком від 22 до 45 років. Цей діапазон віку обрано з метою отримання репрезентативних даних про різні

покоління та досвід роботи. Середній вік працівників магазину HUMANA складає 32,8 років.

3. Посада та функціональна роль: учасниці дослідження представлені різними посадами та функціональними ролями в компанії: від продавця до менеджера з продажу.

Це дозволяє отримати різноманітну перспективу оцінки даних задоволеністю роботою персоналу комерційної компанії.

4. Стаж роботи: у вибірці присутні жінки з різним стажем роботи в компанії HUMANA: від 6 місяців до 5 років. Це дозволяє порівняти задоволеність працею нових працівників з тими, хто працює в компанії тривалий час.

5. Посади та тип працевлаштування: у вибірку включені жінки, працівники магазину HUMANA різних посад: від оперативних спеціалісток до керуючих позицій. Це дозволяє охарактеризувати загальний рівень задоволеності працею колективу комерційної компанії. Учасницями дослідження є жінки як з постійною формою зайнятості.

При формуванні вибірки для психологічного дослідження задоволеності працею персоналу торгової компанії, було дотримане принципу репрезентативності та розмаїтості учасників, щоб отримати об'єктивну картину стану справ у компанії.

2.2. Аналіз результатів дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії

Нами було проведено діагностику рівня задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії за методикою Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Survey, JSS) (П. Спектр).

Результати діагностики наведемо в табл. 2.1, 2.2.

Таблиця 2.1

Аналіз результатів діагностики за методикою «Опитувальник задоволеності роботою» (Job Satisfaction Survey, JSS)

Рівні задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії (магазину HUMANA) (n=36)

Рівень задоволеністю працею	кількість осіб	питома вага, %
низький рівень	8	22,22%
середній рівень	27	75%
високий рівень	1	2,73%
всього	36	100

Як бачимо в таблиці 2.1, результати діагностики показали, що більшість працівників магазину HUMANA мають середній рівень задоволеності працею в комерційної компанії: 27 осіб (75%). 8 працівниць магазину (22,22%) виявили низький рівень задоволеністю працею в компанії. Лише 1 особа в колективі має високий рівень задоволеністю працею (2,73%).

Для більшої наочності результати діагностики наведемо графічно на рис.2.1.

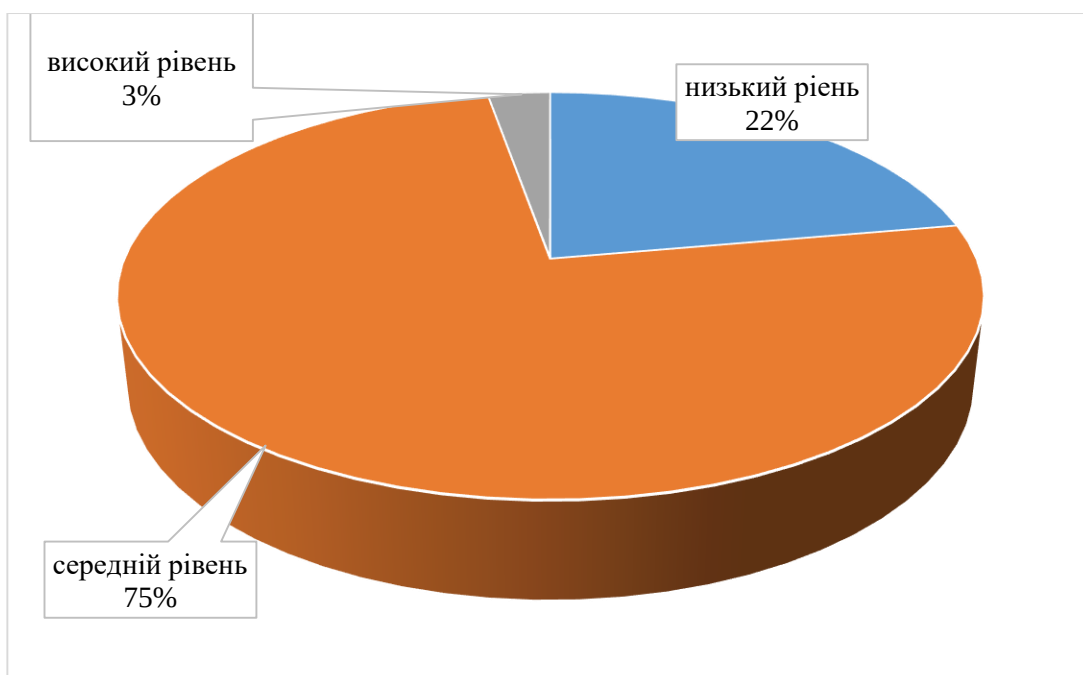


Рис.2.1. Рівні розвитку задоволеністю працею персоналу сучасної комерційної компанії

Як наглядно видно на рис.2.1, більшість працівників комерційної компанії мають середній рівень задоволеності працею (75%). Це може вказувати на те, що співробітники в цілому задоволені своєю роботою, але можуть виявляти деякі недоліки або невдоволення певними аспектами робочого процесу. Вони можуть бути менш мотивованими до саморозвитку та потребують додаткової підтримки та стимулювання.

Низький рівень задоволеності працею, виявлений у 22% працівників магазину (8 осіб) вказує на те, що вони відчують негативні емоції у зв'язку з роботою. Дані працівники можуть бути незадоволені умовами праці, взаємодією з керівництвом або колегами, або можуть виявляти високий рівень стресу та втомленості. Це може призводити до погіршення якості роботи та зниження продуктивності.

Високий рівень задоволеності працею в магазині виявлено лише у 1 працівниці (3%). Він характеризується тим, що співробітники відчують задоволення від своєї роботи, вони мають позитивне ставлення до своїх обов'язків, відчують себе цінними членами команди та отримують визнання за свою працю. Такі співробітники зазвичай проявляють велику ініціативу, мотивацію та готовність до самовдосконалення.

В таблиці 2.2 наведемо результати статистичного аналізу чинників задоволеністю працею в колективі комерційної компанії.

Як видно з табл. 2.2, найбільш вираженими чинниками у вибірці, що впливають на задоволеність працею та психологічну прихильність співробітників до компанії є: дружній колектив ($15,55 \pm 2,48$); розвинені комунікації ($14,69 \pm 2,10$), сприятливі відносини з керівництвом ($14,47 \pm 2,45$) та умови праці ($13,08 \pm 1,66$).

Найбільші проблеми було виявлено у можливостях співробітників до просування в компанії ($10,94 \pm 1,98$); низькому рівні заробітної плати

(12,36±2,58); недосконалої системі бонусів (12,91±1,96) та преміювання (12,36±2,17).

Загальний рівень задоволеності працею в компанії складає (118,66±14,46) – середній рівень.

Таблиця 2.2

Результати статистичного аналізу задоволеністю працею персоналу сучасної комерційної компанії за методикою «Опитувальник задоволеності роботою» (Job Satisfaction Survey, JSS) (n=36)

Чинник ЗП	зарплата	просування	керівництво	соцпакети, бонуси	премії	умови праці	колектив	сутність праці	комунікація	Загальний рівень ЗП
Середнє	12,361	10,944	14,472	12,916	12,361	13,083	15,555	12,278	14,694	118,666
Стд. Помилка	0,431	0,330	0,409	0,3270	0,363	0,277	0,414	0,426	0,351	2,411
Медіана	12	11	14	12	12	13,5	15	12	14	120
Мода	12	12	14	12	12	12	14	14	16	130
Стл. відхил.	2,587	1,984	2,455	1,962	2,179	1,662	2,489	2,559	2,108	14,467
Дисперсія	6,694	3,939	6,027	3,85	4,751	2,764	6,196	6,549	4,446	20,314
Мін	7	6	9	9	8	8	11	8	12	89
Мах	16	14	21	17	16	16	22	16	18	147
Сума	445	394	521	465	445	471	560	442	529	4272
N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Рівень надійн. (95,0%)	0,875	0,671	0,830	0,663	0,737	0,562	0,842	0,865	0,713	0,895

Результати діагностики задоволеності працею працівників магазину HUMANA показали, що більшість співробітників мають середній рівень задоволеності працею в компанії. Це означає, що вони в цілому задоволені своєю роботою, але можливо є певні аспекти, які можна покращити для збільшення їхнього комфорту та задоволеності.

Водночас, 8 працівниць магазину виявили низький рівень задоволеності працею в компанії. Це може свідчити про те, що ці працівники відчують

невдоволення або розчарування від своєї роботи, можливо через недостатню підтримку або несприятливі умови праці.

Лише 1 особа в колективі має високий рівень задоволеності працею. Це свідчить про те, що цей працівник в цілому задоволений своєю роботою і можливо відчуває себе успішно та задоволеним у своїй професійній діяльності.

Загалом, результати діагностики показують різні рівні задоволеності працею серед працівників магазину HUMANA. Це може бути важливим сигналом для керівництва компанії про необхідність аналізу та вдосконалення умов праці, мотивації персоналу та створення позитивного робочого середовища для всього колективу.

Психологічні особливості формування задоволеності працею включають такі аспекти, як: сприйняття робочого середовища, ступінь автономності та контролю над своєю роботою, можливості для саморозвитку та професійного зростання, взаємодія з колегами та керівництвом, а також визнання за свою працю. Для покращення задоволеності працею важливо створити сприятливе робоче середовище, забезпечити можливості для саморозвитку та мотивувати співробітників до досягнення успіху.

Проблема просування персоналу в компанії може впливати на рівень задоволеності працівників магазину, оскільки відсутність чіткої системи кар'єрного росту може призводити до відчуття стагнації та втрати мотивації у співробітників. Це може призводити до низького рівня задоволеності персоналу, а також до зниження продуктивності праці та якості обслуговування.

Низька заробітна плата також може впливати на задоволеність працівників комерційної компанії, оскільки вони можуть відчувати невдоволення своєю оплатою праці, що може призводити до втрати мотивації, зниження ефективності роботи та збільшення ризику втрати кваліфікованих співробітників.

Недосконала система бонусів та преміювання також може впливати на рівень задоволеності працівників, оскільки вони можуть відчувати несправедливість у розподілі бонусів та премій, що може призводити до зниження мотивації та розвитку почуття недовіри до керівництва.

Для вирішення цих проблем потрібно:

1. Впровадження чіткої системи просування персоналу, яка базується на об'єктивних критеріях і може стимулювати співробітників до саморозвитку та досягнення нових цілей.

2. Перегляд заробітної плати та аналіз її конкурентоспроможності на ринку праці. Важливо забезпечити справедливу оплату праці, що враховує якість та результативність працівників.

3. Удосконалення системи бонусів та преміювання, зокрема, шляхом введення прозорих критеріїв отримання бонусу та премії, які стимулюють досягнення результативності та високої ефективності роботи.

4. Проведення анкетування серед працівників для визначення їх потреб та очікувань щодо умов праці, що дозволить керівництву компанії отримати об'єктивну інформацію для подальшого удосконалення робочого середовища.

Загальний погляд на цей комплексний пакет заходів дозволить покращити робочий процес та позитивно позначиться на задоволеності працею працівників магазину.

Наступним етапом дослідження стала діагностика структури мотивації працівників сучасної комерційної компанії (магазину HUMANA) та визначення превалюючих факторів задоволеності чи незадоволеності працею за методикою «Тест мотиваційної структури» (Ф. Герцберг). Результати наведемо в табл.2.3.

Відповідно до двофакторної теорії мотивації Фредеріка Герцберга існують дві основні категорії факторів оцінки ступеня задоволеності від виконаної роботи: фактори, що утримують на роботі, та фактори, що мотивують до роботи:

Фактори, що утримують на роботі (гігієнічні фактори): адміністративна політика компанії, умови праці, величина заробітної плати, міжособистісні відносини з начальниками, колегами, підлеглими. Гігієнічні чинники пов'язані з середовищем, у якому виконується робота. За теорією Герцберга, відсутність чи нестача гігієнічних факторів призводить до незадоволеності людини своєю роботою. Але, якщо вони представлені в достатньому обсязі, самі собою вони задоволення не викликають і не здатні мотивувати людину до необхідних дій.

Таблиця 2.3

Результати діагностики за методикою «Тест мотиваційної структури» (Ф. Герцберг): узагальнений результат (n=36)

Чинники	гігієнічні чинники	мотиваційні чинники
Середнє	72,5	77,27778
Стандартна помилка	0,922815	1,265294
Медіана	75	78
Мода	75	82
Стандартне відхилення	5,536889	7,591767
Дисперсія	30,65714	57,63492
Мінімум	63	58
Максимум	82	89
N	36	36
Рівень надійності (95,0%)	1,873414	2,568684

Як бачимо в табл.2.3 Середній показник по вибірці гігієнічних чинників склав $(72,5 \pm 5,53)$. Це означає, що в середньому працівники комерційної компанії (магазину HUMANA) відчують задоволення від умов праці, які включають заробітну плату, робочий графік, безпеку на роботі тощо.

Дисперсія гігієнічних чинників у вибірці становить 30,65. Це може свідчити про те, що оцінки працівників за цими чинниками розподілені досить рівномірно. Рівень надійності оцінки гігієнічних чинників склав 1,87. Це значення вказує на те, що результати дослідження є достатньо надійними.

Фактори, що мотивують до роботи (мотиваційні фактори) – досягнення, визнання заслуг, відповідальність, можливості для кар'єрного зростання.

Відсутність мотиваторів, а вони пов'язані з характером і суттю самої роботи, не веде до незадоволення людей роботою, проте їхня присутність належною мірою викликає задоволення і мотивує працівників до необхідних дій та підвищення ефективності.

Середній показник по вибірці мотиваційних чинників склав $(77,27 \pm 7,59)$. Це свідчить про те, що працівники магазину HUMANA в середньому виявляють зацікавленість та мотивацію у роботі, яка може бути пов'язана з можливостями розвитку, визнанням чи самореалізацією.

Дисперсія мотиваційних чинників у вибірці становить 57,63. Це може вказувати на більш широкий спектр оцінок працівниками цих чинників. Рівень надійності оцінки мотиваційних чинників склав 2,56. Це значення також свідчить про достатню надійність отриманих результатів.

Загальна картина результатів дослідження показує, що працівники у середньому виявляють задоволення від умов працевлаштування (гігієнічні чинники) та проявляють мотивацію до праці (мотиваційні чинники). Дисперсія оцінок за мотиваційними чинниками більша, що може вказувати на розбудову розмаїтостей у мотиваційних факторах серед працівників.

Надалі проведемо подальше дослідження для ідентифікації конкретних аспектів, яким слід приділити увагу для покращення мотивації та задоволеності працею в організації, результати наведемо в табл. 2.4, 2.5.

Таблиця 2.4

Результати статистичного аналізу чинників, що утримують на роботі (гігієнічні) працівників комерційної компанії за методикою «Тест мотиваційної структури» (Ф. Герцберг)

Показники	фінансові мотиви	громадське визнання	відносини з керівництвом	співпраця в колективі
Середнє	28,11111	12,27778	16,44444	15,66667
Стандартна помилка	0,421219	0,895856	0,507788	0,615926
Медіана	28	14	17	14
Мода	26	10	14	14
Стандартне відхилення	2,527311	5,375134	3,046726	3,695557
Дисперсія	6,387302	28,89206	9,28254	13,65714
Мінімум	25	2	12	10

Максимум	32	20	24	28
N	36	36	36	36
Рівень надійності (95,0%)	0,855119	1,818684	1,030864	1,250397

Як бачимо з таблиці 2.4 найбільш виразними гігієнічними чинниками в мотиваційній структурі працівників комерційної компанії є фінансові мотиви ($28,11 \pm 2,52$), відносини з керівництвом ($16,44 \pm 3,04$) та співпраця в колективі ($15,66 \pm 3,69$).

Фінансові мотиви ($28,11 \pm 2,52$): високий рівень оцінки фінансових мотивів свідчить про те, що заробітна плата та інші фінансові стимули є важливими для працівників комерційної компанії. Це може бути пов'язано з їхніми матеріальними потребами та очікуваннями від роботодавця.

Відносини з керівництвом ($16,44 \pm 3,04$): цей показник вказує на значення взаємодії працівників з керівництвом компанії. Якщо взаємини з керівництвом сприятливі, це може позитивно впливати на мотивацію та задоволення працею. Негативні взаємини можуть стати джерелом стресу та незадоволеності.

Співпраця в колективі ($15,66 \pm 3,69$): цей показник вказує на важливість сприятливого робочого оточення та колективного духу для працівників. Якщо співпраця в колективі є ефективною, це може позитивно вплинути на продуктивність та задоволення працею.

Зазначені гігієнічні чинники, такі як фінансові мотиви, взаємини з керівництвом та співпраця в колективі, є ключовими для мотивації та задоволеності працею працівників комерційної компанії. Для забезпечення ефективного управління персоналом та покращення робочого клімату важливо приділити увагу цим аспектам і розробити стратегію, спрямовану на покращення цих гігієнічних чинників.

Найменш виразним в колективі працівників магазину HUMANA є чинник «громадське визнання» ($12,27 \pm 5,37$). Найменш виразний чинник «громадське визнання» в мотиваційній структурі працівників магазину HUMANA свідчить про те, що для більшості працівників досліджуємої

комерційної компанії не є найбільш важливим отримання визнання або похвали від колег, керівництва або суспільства загалом.

Це може мати різні причини, такі як: пріоритет інших мотиваційних факторів, які є більш важливими для працівників (наприклад, фінансові стимули, можливості для кар'єрного зростання); недостатнє визнання або брак похвали з боку керівництва чи колег; індивідуальні риси працівників, які не дуже залежать від громадської думки або визнання.

Для покращення мотивації працівників у магазині HUMANA можна розглянути можливості створення сприятливого робочого середовища, де кожен працівник відчувається цінним та важливим для команди. Також можна провести опитування серед працівників для визначення їхніх потреб та очікувань у цьому плані.

Таблиця 2.5

**Результати статистичного аналізу мотиваційних чинників
працівників комерційної компанії за методикою «Тест мотиваційної
структури» (Ф. Герцберг)**

Показники	відповідальність роботи	кар'єра, просування по службі	досягнення особистого успіху	зміст роботи
Середнє	12,63889	24,13889	19,61111	20,88889
Стандартна помилка	0,356688	0,683308	0,65499	0,403905
Медіана	12	25	20	21,5
Мода	12	22	26	22
Стандартне відхилення	2,140131	4,099845	3,929942	2,423431
Дисперсія	4,580159	16,80873	15,44444	5,873016
Мінімум	9	14	14	12
Максимум	16	30	26	24
N	36	36	36	36
Рівень надійності (95,0%)	0,724116	1,387188	1,329701	0,819971

Як бачимо з таблиці 2.5 найбільш виразними мотиваційними чинниками в мотиваційній структурі у працівників в магазині HUMANA є «кар'єра, просування по службі» ($24,13 \pm 4,09$), «зміст роботи» ($20,88 \pm 2,42$) та «досягнення особистого успіху» ($19,61 \pm 3,92$). Найменш виразним є чинник «відповідальність роботи» ($12,63 \pm 2,14$).

Найбільш виразний чинник «кар'єра, просування по службі» ($24,13 \pm 4,09$) в мотиваційній структурі працівників магазину HUMANA свідчить про те, що для більшості працівників важливим є розвиток кар'єри, можливість отримання нових посад або підвищення у робочому колективі. Це може означати, що працівники відчують потребу у визнанні своїх зусиль і можливостях для професійного зростання.

Чинник «зміст роботи» ($20,88 \pm 2,42$) також є значущим для працівників магазину HUMANA. Це свідчить про те, що працівники цінують цікавість та цінність своєї роботи, можливість розвивати свої навички та здібності через виконання різноманітних завдань. Чинник «досягнення особистого успіху» ($19,61 \pm 3,92$) також важливий для працівників. Це свідчить про те, що працівники магазину мотивовані досягати поставлених цілей, розвивати себе та відчувати задоволення від своїх досягнень.

Найменш виразним чинником є «відповідальність роботи» ($12,63 \pm 2,14$). Це може свідчити про те, що працівники не вважають велику вагу на відповідальність за результати своєї роботи або вони можуть вважати, що цей аспект не є головним для них у мотивації.

На основі результатів діагностики нами було побудовано мотиваційний профіль працівників комерційної компанії HUMANA (рис. 2.2).



Рис.2.2. Мотиваційний профіль працівників комерційної компанії HUMANA

Результати діагностики, які узагальнені в мотиваційному профілі працівників комерційної компанії HUMANA на рисунку 2.2 свідчать про те, що найбільш виразними в мотиваційній структурі співробітників комерційної компанії є фінансові мотиви, кар'єра, просування по службі, співпраця в колективі та відносини з керівництвом. Отримані показники можуть свідчити про те, що ці працівники перш за все цінують матеріальну стимуляцію, можливості для розвитку кар'єри та співпрацю з колегами та керівництвом. Це може означати, що для них важливо мати можливість отримувати фінансову винагороду за свою працю, розвивати свою кар'єру у компанії, спілкуватися та працювати в команді.

Найменш виразним бажанням у групі є бажання громадського визнання. Це може свідчити про те, що ці працівники не вважають важливим отримувати публічне визнання або похвалу за свою роботу. Вони можуть бути більш орієнтовані на внутрішню мотивацію, задоволення від власних досягнень та результатів роботи.

Для покращення мотивації працівників у магазину HUMANA також потрібно звернути увагу на розвиток кар'єри, надання можливостей для професійного зростання та розвитку навичок, створення цікавого та значущого змісту роботи, а також підтримку досягнення особистих успіхів. Також можна провести індивідуальні бесіди з працівниками для визначення їхніх потреб та очікувань у цих напрямках.

Зроблені висновки можуть бути корисними для керівництва компанії при формуванні стратегій мотивації персоналу. Наприклад, можна акцентувати увагу на фінансових стимулах, розвитку кар'єри та побудові ефективної комунікації із колективом і керівництвом.

Також можна розглянути можливості для створення сприятливого робочого середовища, де працівники будуть відчувати підтримку та сприймати свою роботу як значущу і задовільну.

2.3. Розробка рекомендацій щодо підвищення задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії

У сучасному світі, де конкуренція на ринку надзвичайно висока, успішність комерційних компаній залежить не лише від продуктів чи послуг, які вони пропонують, але й від ефективності їхнього персоналу. Одним із ключових аспектів, який впливає на продуктивність та результативність працівників, є їхня задоволеність роботою.

Дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу стає дедалі більш актуальним у сучасних умовах. Працівники сьогодення стикаються з різноманітними стресовими ситуаціями, високим темпом життя та вимогами робочого процесу. Важливо розуміти, що психологічний комфорт та задоволеність працею мають прямий вплив на їхню продуктивність, мотивацію та загальний стан здоров'я.

Комерційні компанії, які розуміють важливість психологічного благополуччя свого персоналу, мають багато переваг. Задоволені працівники більш ефективно виконують свої обов'язки, менше втрачають часу на

виробничих конфлікти та втому, і більш лояльно ставляться до компанії. Крім того, задоволені працівники більш інноваційні та креативні, що сприяє розвитку бізнесу та позитивно впливає на його конкурентоспроможність.

Дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу дозволяє компаніям отримати цінну інформацію про потреби та очікування своїх працівників. Це допомагає вдосконалювати системи мотивації, покращувати умови праці, сприяти розвитку кар'єри та особистостей працівників. Такий підхід не лише сприяє покращенню результативності компанії, але й формує позитивний імідж роботодавця на ринку праці.

Отже, актуальність проблеми дослідження психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної комерційної компанії очевидна. Розуміння потреб та емоційного стану працівників дозволяє покращити робочий процес, зберегти талановитий персонал та забезпечити успішну діяльність компанії в умовах постійних змін та викликів сучасного бізнесу

Розробка рекомендацій щодо підвищення задоволеності працею персоналу в сучасній комерційній компанії може бути важливим кроком для покращення продуктивності та зниження текучості кадрів. Ось деякі рекомендації, які можуть допомогти у цьому процесі:

1. Створення сприятливого робочого середовища: забезпечте комфортне робоче місце, враховуючи потреби та зручності працівників. Забезпечте достатнє освітлення, вентиляцію та інші умови, які сприяють здоров'ю та комфорту.

Створення сприятливого робочого середовища є одним із ключових аспектів успішної діяльності будь-якої комерційної компанії. Це не лише сприяє підвищенню продуктивності та задоволеності працівників, але й впливає на їхнє фізичне та психологічне здоров'я. Важливою складовою створення сприятливого робочого середовища є забезпечення комфортних умов праці, стимулювання професійного розвитку, підтримка взаємодії та

співпраці, визнання досягнень та забезпечення балансу між роботою та особистим життям.

Перш за все, створення сприятливого робочого середовища передбачає забезпечення комфортних умов праці. Це означає забезпечення достатнього освітлення, вентиляції, температурного режиму та інших умов, які сприяють здоров'ю та комфорту працівників. Крім того, важливо враховувати індивідуальні потреби працівників, наприклад, можливість користуватися ергономічними меблями та обладнанням.

Друге важливе аспектом – це стимулювання професійного розвитку працівників. Надання можливостей для навчання, тренінгів та розвитку навичок допомагає працівникам вдосконалювати свої знання та вміння, що в свою чергу сприяє підвищенню їхньої мотивації та задоволеності від роботи.

Третє, важливою складовою сприятливого робочого середовища є підтримка взаємодії та співпраці між працівниками. Підтримка та заохочення командної роботи, взаємодії та спільних проектів сприяє створенню позитивного робочого клімату та покращує взаємини в колективі.

Четверте, визнання досягнень працівників є важливим елементом створення сприятливого робочого середовища. Заохочення за успіхи та досягнення може значно підвищити мотивацію працівників та стимулювати їх до нових досягнень.

Завершуючи, баланс між роботою та особистим життям також грає важливу роль у створенні сприятливого робочого середовища. Дотримання робочого часу та надання можливостей для відпочинку та відновлення сил допомагає працівникам бути більш продуктивними та задоволеними від своєї роботи.

Отже, створення сприятливого робочого середовища у комерційній компанії є ключовим для досягнення успіху та покращення результативності. Послідовне дотримання цих принципів допоможе покращити якість життя працівників, знизити текучість кадрів та позитивно позначиться на функціонуванні компанії в цілому.

2. Забезпечення можливостей для професійного розвитку: надайте працівникам можливості для навчання, тренінгів та розвитку навичок. Це допоможе їм почуватися цінними та розвивати свої професійні здібності.

Забезпечення можливостей для професійного розвитку персоналу є одним із ключових аспектів успішної діяльності будь-якої комерційної компанії. Професійний розвиток сприяє підвищенню кваліфікації працівників, покращенню їхньої продуктивності та мотивації, а також сприяє збереженню талановитих співробітників у компанії.

Перш за все, забезпечення можливостей для професійного розвитку дозволяє працівникам постійно вдосконалювати свої навички та знання. Це може включати участь у тренінгах, семінарах, конференціях, курсах підвищення кваліфікації та інших формах навчання. Це допомагає працівникам бути в курсі останніх тенденцій у своїй галузі та розвиватися професійно. По-друге, забезпечення можливостей для професійного розвитку сприяє підвищенню мотивації працівників. Коли працівники бачать, що компанія інвестує в їхнє навчання та розвиток, вони відчують себе цінними та важливими для організації. Це може стимулювати їх до більшої працездатності, ініціативи та залучення досягнень. Третє, забезпечення можливостей для професійного розвитку допомагає зберегти талановитих працівників у компанії. Коли працівники бачать можливості для особистого і професійного зростання у своїй організації, вони більш схильні залишатися на роботі та вкладати у компанію свої зусилля та енергію.

У кінцевому підсумку, забезпечення можливостей для професійного розвитку персоналу є важливим елементом успішної стратегії управління людськими ресурсами у комерційних компаніях. Це допомагає покращити якість роботи працівників, підвищити їх мотивацію та впливає на загальний успіх організації. Тому важливо інвестувати в професійний розвиток персоналу як один з пріоритетних напрямків розвитку компанії.

3. Стимулювання взаємодії та співпраці: підтримуйте командну роботу, взаємодію та співпрацю між працівниками. Це сприятиме створенню позитивного робочого клімату та покращить взаємини в колективі.

В сучасному бізнес-середовищі важливим фактором успіху є стимулювання взаємодії та співпраці серед персоналу. Взаємодія та співпраця між працівниками не лише сприяють покращенню робочого процесу, а й створюють сприятливу атмосферу в колективі, що позитивно впливає на результативність та задоволеність працівників. По-перше, стимулювання взаємодії та співпраці дозволяє об'єднати зусилля всього колективу для досягнення спільних цілей. Коли працівники працюють разом, вони можуть обмінюватися ідеями, досвідом та знаннями, що сприяє пошуку кращих рішень та інновацій у роботі. По-друге, стимулювання взаємодії та співпраці сприяє покращенню комунікації в колективі. Взаємодія між працівниками сприяє виробленню взаєморозуміння, довіри та ефективного обміну інформацією, що є ключовим для успішної роботи команди. По-третє, стимулювання взаємодії та співпраці сприяє побудові сильного корпоративного духу. Коли працівники взаємодіють та співпрацюють один з одним, вони відчувають себе частиною команди, що позитивно впливає на їхню мотивацію та відчуття належності до компанії.

Отже, стимулювання взаємодії та співпраці серед персоналу є ключовим елементом успішної роботи комерційної організації. Це сприяє покращенню ефективності робочих процесів, побудові позитивного робочого середовища та залученню працівників до спільних цілей. Тому важливо надавати можливості для взаємодії та співпраці серед персоналу як один із пріоритетних напрямків управління людськими ресурсами у сучасних організаціях.

4. Визнання успіхів та досягнень: підтримуйте працівників за їхні досягнення та успіхи. Визнання внеску та зусиль працівників може значно підвищити їхню мотивацію та задоволеність в роботі.

Визнання успіхів та досягнень співробітників компанії є ключовим елементом для підтримання мотивації та підвищення задоволеності працею.

Цей процес відображає увагу та визнання, які керівництво надає своїм працівникам за їхню працю та досягнення. Перше, що варто відзначити, це те, що визнання успіхів співробітників стимулює їх до подальших зусиль та досягнень. Коли працівники бачать, що їхні зусилля та результати отримують визнання, вони стають більш мотивованими та залученими до роботи. Це сприяє покращенню продуктивності та ефективності всього колективу. Друге, визнання успіхів сприяє збереженню талановитих співробітників у компанії. Коли працівник відчуває, що його робота цінна та важлива для організації, він більш схильний залишатися в цьому місці роботи та розвиватися разом з компанією. Це дозволяє уникнути текучості персоналу та забезпечити стабільність у команді. Крім того, визнання успіхів сприяє позитивному робочому середовищу та підвищує загальний рівень задоволеності працею. Коли працівники відчуються цінними та важливими для компанії, вони більш задоволені своєю роботою, більш позитивно налаштовані та готові до співпраці з колегами. Отже, визнання успіхів та досягнень співробітників компанії має значущий вплив на їхню мотивацію, задоволеність працею та загальний успіх організації. Цей процес не лише показує цінність кожного працівника, але й допомагає створити сприятливу атмосферу для подальшого розвитку та зростання компанії.

5. Забезпечення балансу між роботою та особистим життям: дотримуйтеся принципу робочого часу та вихідних днів, щоб працівники мали можливість відновлювати сили та проводити час з родиною та друзями.

Забезпечення балансу між роботою та особистим життям працівників є важливою складовою успішного управління персоналом. Сучасний світ вимагає від людей великих зусиль та відданості у сфері професійної діяльності, але одночасно необхідно пам'ятати про важливість збереження здорового балансу між роботою та особистим життям. На сьогоднішній день все більше компаній розуміють, що задоволені працівники, які можуть витратити час як на роботу, так і на власні потреби та інтереси, є більш продуктивними та ефективними. Тому важливо створити умови, які

дозволяють працівникам гармонійно поєднувати професійне та особисте життя. Одним із способів забезпечення балансу між роботою та особистим життям є гнучкий графік роботи, дозвіл на віддалену роботу, можливість коротших робочих днів або додаткових вихідних. Також важливо створити позитивну корпоративну культуру, яка підтримує здоровий баланс між роботою та особистим життям.

6. Залучення працівників до прийняття управлінських рішень: залучайте працівників до процесу прийняття важливих управлінських рішень, що стосуються їхньої роботи. Це допоможе стимулювати власну відповідальність та зацікавленість у результаті. Залучення працівників до прийняття управлінських рішень також є ключовим аспектом успішного управління. Колектив, який бере участь у процесі прийняття рішень, виявляє більшу відданість та зацікавленість у досягненні спільних цілей. Крім того, залучення працівників до управлінських рішень сприяє появі нових ідей та поглядів на проблеми, що може сприяти інноваціям та покращенню ефективності організації.

За результатами проведеного емпіричного дослідження рівня задоволеності працею співробітників магазину HUMANA нами було розроблено покрокову модель підвищення рівня задоволеності працею (рис.2.3). В процесі розробки покрокової моделі підвищення рівня задоволеності працею співробітників магазину HUMANA можна використати теорію очікувань Врума. Нижче наведено п'ять кроків, які можуть допомогти у підвищенні задоволеності працею співробітників комерційної компанії:

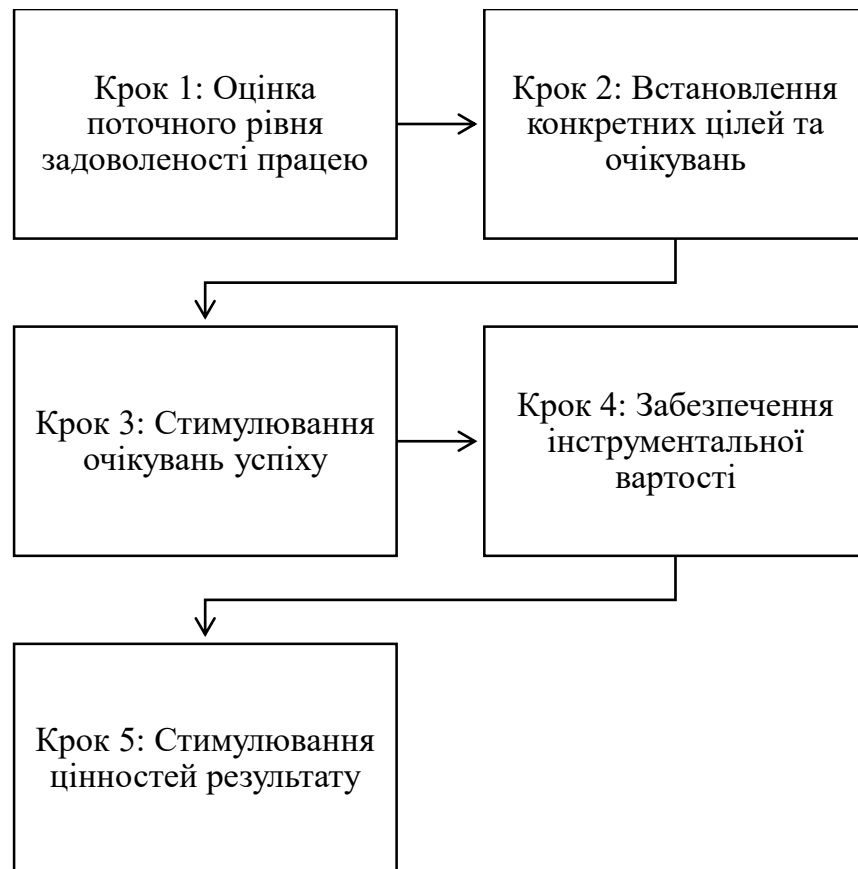


Рис.2.3. Покрокова модель підвищення рівня задоволеності працею співробітників магазину HUMANA

Крок 1: Оцінка поточного рівня задоволеності працею. Першим кроком є проведення анкетування або опитування серед співробітників магазину HUMANA для визначення їхнього поточного рівня задоволеності працею. Це допоможе з'ясувати, з якими аспектами роботи працівники задоволені, а з якими не задоволені.

Крок 2: Встановлення конкретних цілей та очікувань. На основі результатів оцінки поточного рівня задоволеності працею, визначте конкретні цілі та очікування, які спрямовані на покращення ситуації. Наприклад, можливо, співробітники бажають більше можливостей для професійного розвитку або бажають більшу взаємодію з керівництвом.

Крок 3: Стимулювання очікувань успіху. Проведення тренінгів та навчань для співробітників магазину HUMANA з метою покращення їхньої професійної компетентності та надання можливостей для саморозвитку. Це

допоможе стимулювати їхні очікування успіху та позитивно вплине на їхню мотивацію.

Крок 4: Забезпечення інструментальної вартості. Створення системи винагород та визнання за досягнення співробітниками поставлених цілей. Це допоможе забезпечити співробітникам впевненість, що їхні зусилля призведуть до отримання конкретних результатів та винагород.

Крок 5: Стимулювання цінностей результату. Забезпечення співробітникам магазину HUMANA можливостей для участі в прийнятті управлінських рішень та впровадження їх ідей. Це допоможе показати, що їхнє думка цінна для організації та позитивно вплине на їхню задоволеність працею. Ця модель дозволяє систематично покращувати рівень задоволеності працею співробітників магазину HUMANA шляхом стимулювання їхніх очікувань успіху, забезпечення інструментальної вартості за результатами роботи та стимулювання цінностей результату.

Таким чином, нами було розроблено рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності працею співробітників комерційних компаній. Ці рекомендації можуть бути корисними для покращення задоволеності працею персоналу в сучасній комерційній компанії. Важливо також проводити регулярне оцінювання ефективності заходів і коригувати стратегію, якщо це необхідно.

ВИСНОВКИ

Задоволеність працею є важливим об'єктом психологічного дослідження, оскільки вона впливає на ефективність та продуктивність працівників. Психологічні аспекти задоволеності працею в комерційних компаніях включають емоційне ставлення працівників до своєї роботи, задоволення від виконання професійних обов'язків, мотивацію персоналу до праці, сприйняття справедливості та позитивний клімат у колективі.

Задоволеність працею є складним психологічним станом, який виникає у працівника при сприятливому співвідношенні його очікувань та отриманих результатів на робочому місці. Важливою складовою задоволеності працею є емоційний відгук на роботу, оцінка робочого середовища та взаємодії з колегами та керівництвом. Позитивна задоволеність працею сприяє психологічному комфорту та покращує мотивацію та продуктивність працівника.

Вивчення феномену задоволеності працею в психології базується на різноманітних теоріях та підходах, серед яких можна виділити теорію двофакторної моделі Ф. Герцберга, теорію очікувань В. Врума та ін. Ці теоретичні підходи допомагають розуміти механізми формування задоволеності працею та її вплив на результативність працівників.

Задоволеність працею може бути розглянута як емоційний та оціночний стан особистості або групи щодо виконуваної роботи та умов праці. Цей психологічний аспект вивчається в рамках різних наукових підходів та досліджень, які допомагають розуміти фактори, що впливають на задоволеність працею та способи поліпшення цього показника. Задоволеність працею є складним феноменом, який включає в себе ряд складових, таких як внутрішня мотивація, можливості для самореалізації та досягнення поставлених цілей. Важливою є роль позитивних емоцій та внутрішнього комфорту для забезпечення задоволеності працею працівників організації.

Рівень задоволеності працею – це об'єктивно вимірюваний показник, який вказує на ступінь задоволення працівника своєю роботою. Високий рівень задоволеності працею може сприяти підвищенню продуктивності та зниженню текучості кадрів.

Для вивчення психологічних аспектів задоволеності працею персоналу сучасної компанії застосовуються науково-методологічні підходи, які дозволяють отримати об'єктивну інформацію про стан задоволеності працівників. Один із таких підходів – психологічне тестування та опитування працівників за допомогою стандартизованих шкал та анкет, які дозволяють виміряти рівень задоволеності роботою, ідентифікувати фактори, що впливають на цей показник, а також виявляти можливості для покращення умов праці.

Крім того, для вивчення психологічних аспектів задоволеності працею використовуються спостереження за поведінкою працівників, інтерв'ю з ними та аналіз документації компанії. Це дозволяє отримати глибше розуміння мотивацій та потреб працівників, їх взаємодії з колегами та керівництвом, а також виявити фактори, які сприяють або заважають задоволеності працею.

Отже, вивчення психологічних аспектів задоволеності працею персоналу комерційних компаній є важливим завданням для покращення організаційної ефективності та забезпечення успішності бізнесу. Науково-методологічні підходи дозволяють отримати об'єктивну інформацію про стан задоволеності працюючих і розробляти стратегії для її покращення.

Результати діагностики задоволеності працею працівників магазину HUMANA за методикою “Опитувальник задоволеності роботою» (Job Satisfaction Survey, JSS) показали, що більшість співробітників мають середній рівень задоволеності працею в компанії. Це означає, що вони в цілому задоволені своєю роботою, але можливо є певні аспекти, які можна покращити для збільшення їхнього комфорту та задоволеності.

Водночас, 8 працівниць магазину виявили низький рівень задоволеності працею в компанії. Це може свідчити про те, що ці працівники відчують

невдоволення або розчарування від своєї роботи, можливо через недостатню підтримку або несприятливі умови праці.

Лише 1 особа в колективі має високий рівень задоволеності працею. Це свідчить про те, що цей працівник в цілому задоволений своєю роботою і можливо відчуває себе успішно та задоволеним у своїй професійній діяльності.

Загалом, результати діагностики показують різні рівні задоволеності працею серед працівників магазину HUMANA. Це може бути важливим сигналом для керівництва компанії про необхідність аналізу та вдосконалення умов праці, мотивації персоналу та створення позитивного робочого середовища для всього колективу.

Загальна картина результатів дослідження за методикою «Тест мотиваційної структури» (Ф. Герцберг) показує, що працівники компанії у середньому виявляють задоволення від умов працевлаштування (гігієнічні чинники) та проявляють мотивацію до праці (мотиваційні чинники).

Найбільш виразними гігієнічними чинниками в мотиваційній структурі працівників комерційної компанії є фінансові мотиви, відносини з керівництвом та співпраця в колективі. Зазначені гігієнічні чинники є ключовими для мотивації та задоволеності працею працівників комерційної компанії. Для забезпечення ефективного управління персоналом та покращення робочого клімату важливо приділити увагу цим аспектам і розробити стратегію, спрямовану на покращення цих гігієнічних чинників.

Найменш виразним в колективі працівників магазину HUMANA є чинник «громадське визнання». Це може мати різні причини, такі як: пріоритет інших чинників, які є більш важливими для працівників (наприклад, фінансові стимули, можливості для кар'єрного зростання); недостатнє надання визнання або похвали з боку керівництва чи колег; індивідуальні риси працівників, які не дуже залежать від громадської думки або визнання.

Найбільш виразними мотиваційними чинниками в мотиваційній структурі у працівників в магазині HUMANA є «кар'єра, просування по

службі», «зміст роботи» та «досягнення особистого успіху». Найменш виразним є чинник «відповідальність роботи».

Найбільш виразний чинник «кар'єра, просування по службі» в мотиваційній структурі працівників магазину HUMANA свідчить про те, що для цих працівників важливим є розвиток кар'єри, можливість отримання нових посад або підвищення у робочому колективі. Це може означати, що більшість працівників компанії відчують потребу у визнанні своїх зусиль і можливостях для професійного зростання. Чинник «зміст роботи» також є значущим для працівників магазину HUMANA. Це свідчить про те, що працівники цінують цікавість та цінність своєї роботи, можливість розвивати свої навички та здібності через виконання різноманітних завдань.

Достатньо високий показник за чинником «досягнення особистого успіху» вказує на те, що працівники мотивовані досягати поставлених цілей, розвивати себе та відчувати задоволення від своїх досягнень.

Найменш виразним чинником є «відповідальність роботи», що може свідчити про те, що більшість працівників не приділяють значної уваги на відповідальність за результати своєї роботи або вони можуть вважати, що цей аспект не є головним для них у мотивації.

Результати діагностики показали, що найбільш виразними в мотиваційному профілі співробітників комерційної компанії є фінансові мотиви, кар'єра, просування по службі, співпраця в колективі та відносини з керівництвом, можуть свідчити про те, що ці працівники перш за все цінують матеріальну стимуляцію, можливості для розвитку кар'єри та співпрацю з колегами та керівництвом. Це може означати, що для них важливо мати можливість отримувати фінансову винагороду за свою працю, розвивати свою кар'єру у компанії, спілкуватися та працювати в команді.

Найменш виразним бажанням у групі є бажання громадського визнання. Це може свідчити про те, що ці працівники не вважають важливим отримувати публічне визнання або похвалу за свою роботу. Вони можуть бути більш

орієнтовані на внутрішню мотивацію, задоволення від власних досягнень та результатів роботи.

Нами було розроблено покрокову модель та складено рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності працею співробітників комерційної компанії.

Модель дозволяє систематично покращувати рівень задоволеності працею співробітників магазину HUMANA шляхом стимулювання їхніх очікувань успіху, забезпечення інструментальної вартості за результатами роботи та стимулювання цінностей результату

Стимулювання взаємодії та співпраці серед персоналу є ключовим елементом успішної роботи комерційної організації. Це сприяє покращенню ефективності робочих процесів, побудові позитивного робочого середовища та залученню працівників до спільних цілей. Тому важливо надавати можливості для взаємодії та співпраці серед персоналу як один із пріоритетних напрямків управління людськими ресурсами у сучасних організаціях.

Визнання успіхів та досягнень співробітників компанії має значущий вплив на їхню мотивацію, задоволеність працею та загальний успіх організації. Цей процес не лише показує цінність кожного працівника, але й допомагає створити сприятливу атмосферу для подальшого розвитку та зростання компанії.

Забезпечення балансу між роботою та особистим життям працівників та залучення їх до прийняття управлінських рішень є ключовими аспектами успішного управління персоналом. Компанії, які приділяють увагу цим аспектам, можуть очікувати покращення продуктивності, задоволеності працею та загального успіху.

Ці рекомендації можуть бути корисними для покращення задоволеності працею персоналу в сучасній комерційній компанії. Важливо також проводити регулярне оцінювання ефективності заходів і коригувати стратегію, якщо це необхідно.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ачмиз Ф. Р. Удовлетворенность трудом как один из основных результатов эффективности социального управления в условиях рыночных отношений: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. Майкоп, 2006. 188 с.
2. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом. Київ: ЦУЛ 2011. 468 с.
3. Богдан Ж.Б. Організаційна психологія: конспект лекцій, методичні вказівки та контрольні завдання для студентів денної та заочної форм навчання, освітньо-професійного рівня «Магістр», спеціальності 053 «Психологія», спеціалізації «Психологія». Харків: НТУ «ХПІ», 2017. 156 с.
4. Варій М. Й. Психологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Вид. 2-ге. Київ: ЦУЛ, 2009. 288 с.
5. Вересів М.М. Психологія управління: навчальний посібник. Одеса, 2011. 223с.
6. Верещагіна Л.А. Оцінка задоволеності роботою. Практикум з психології менеджменту та професійної діяльності. Київ: Академія, 2017. 190с.

7. Виноградський М.Д. Управління персоналом: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2009. 502 с.
8. Волянчук Н.Ю., Ложкін Г.В., Москаленко О.В. Соціальна психологія: навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.
9. Галецька І. І. Дослідження самоефективності в психології здоров'я. *Вісник Харківського університету. Серія психологія* № 550. Ч. 2. Харків: ХНУ, 2002. С. 41–43.
10. Герберт Д., Розеншиль фон Л. Организационная психология. Человек и организация. Харьков: КСД, 2006. 420 с.
11. Герцберг Ф., Моснер Б. Мотивация к работе; пер. с англ. Д. А. Куликов. Харьков: КСД, 2007. 240 с.
12. Гітіс Т. П. Дослідження рівня задоволеності працею персоналу промислових підприємств України. *Економічний вісник Донбасу*. 2018. № 2. С. 206-211.
13. Горностай П.П., Слюсаревський М.М., Титаренко Т.М. Основи соціальної психології: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Талком, 2018. 580 с.
14. Данюк В.М., Цимбалюк С.О. Менеджмент персоналу: навч. Посібник. Київ: КНЕУ, 2004. 398 с.
15. Дериховська В.І. Взаємозв'язок розвитку персоналу та стратегії управління персоналом. *Бізнес Інформ*, 2022. № 7(426), 341-347.
16. Дончевська Н.П. Задоволеність працею персоналу організації, її форми та вплив на ефективність діяльності підприємства, *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. 2022. Том 2. № 14 С. 34-46.

17. Донченко О.А. Основи соціальної психології: навч. посіб. Київ: Міленіум, 2008. 495 с.
18. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. Посібник. Київ: ЦУЛ, 2005. 456 с.
19. Дяків О.П., Островерхов, В.М. Управління персоналом: навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 288 с.
20. Єременко Л.В. Фактори задоволеності працею і мотивації професійної діяльності. *Теорія і практика сучасної психології*, 2018. № 1. С. 44-57.
21. Іпатов Е.Ф. Психологія управління в бізнесі: навч. посібник. Харків – Київ : НМЦВО, 2003. 320 с.
22. Карамушка Л. Задоволеність персоналу освітніх організацій роботою: зміст, структура та основні психологічні детермінанти. *Освіта і управління*. 2005. Т.8. № 3–4. С. 43–54.
23. Карамушка Л. М. Дослідження актуальних проблем психології управління та організаційної психології у період трансформаційних процесів в Україні (До 10-річчя лабораторії психології управління). *Актуальні проблеми психології. Том I.: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ: Міленіум, 2003. Ч. 9. С. 91 – 100.
24. Коваленко А.Б., Корнєв М.Н. Соціальна психологія: Підручник. Київ: 2СЦ5. 400 с.
25. Колот А. М. Мотивація персоналу: Підручник. Київ: КНЕУ, 2002. 345 с.
26. Кошелева С.В. Організаційна психологія: конспект лекцій. Тернопіль: Мова, 2018. 125 с.

27. Ложкін Г.В., Волянчук Н. Ю., Солтик О. О. Психологія праці. Хмельницький: ХНУ, 2013. 191 с.
28. Методичні рекомендації з курсу «Психологія організацій». Житомир, 2015. 45 с.
29. Москаленко О.В. Соціальна психологія: підручник. Київ: ЦУЛ, 2008. 688 с.
30. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: навч. Посібник. Київ: Академвидав, 2003. 568 с.
31. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Психологія управління в організації: навчальний посібник. Вінниця, 2016. 150 с.
32. Степанов О.М. Психологічна енциклопедія. Київ : Академвидав, 2006. 423 с.
33. Тужилкіна О.В. Основні напрями забезпечення ефективної мотивації праці з метою підвищення якості трудового життя. *Бізнес Інформ*. 2014. № 9. С. 184–189.
34. Туриніна О. Л. Методологія та методи психологічного дослідження: навч.- метод. посіб. Київ : ДП Персонал, 2018. 206 с.
35. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління: підручник. Київ: ЦУЛ, 2011. 664 с.
36. Шпалінський В. В., Помазан К. А. Психологія управління. Харків: Фараон, 2002. 222 с.
37. Щербакова І.М. Задоволеність професійною діяльністю. *Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 2015, № 1 (45). С. 186-199.

38. Юкіш В. В. Застосування матеріальних і нематеріальних методів мотивації лідерства на різних рівнях управління. *Інноваційна економіка*. 2009. № 8. С. 62–66.

39. Abdul Razak, S. F., Mahmud, N., & Abdul Aziz, N. A. The Relationship between Job Satisfaction, Job Performance and Employee Engagement: An Exploratory Study in a Public Sector Organization. 2017. P. 33-49.

40. Al-Abduljader, W. M., & Al-Saffar, A. (2018). The Impact of Training and Development on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Employees in the Banking Sector in Kuwait. 2018. P. 76-88.

41. Alkhaldi, F., & Al-Zu'bi, M. The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Employees in the Banking Sector in Jordan. 2019. P. 122-135.

42. Arvey, R. D., Bouchard, T. J.; Segal, N. L.; Abraham, L. M. Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*. 1989. 74 (2). P. 187–192.

43. Bakotic D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research*, 2016. P. 118-130.

44. Chan K. C. Employee happiness and corporate financial performance. *Financial Practice and Education*. 2000. №10. P. 47–52.

45. Furnham A., Petrides K.V., Jackson C.J., Cotter T. Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*. 2002. Vol. 33. № 8. P. 1325–1342.

46. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 2014. 16(2), P. 250-279.

47. Harter J. K. Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*. 2002. Vol. 87. № 2. P. 268–279.
48. Herzberg, F. The motivation-hygiene concept and problems of manpower. *Personnel Administration*, 2020. 22(3), P. 1-7.
49. Hulin, C. L. Job attitudes *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. 2003. Hoboken, NJ : Wiley. P. 255–276.
50. Huseman, R., Hatfield, J., Miles E. New Perspective on Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct *Academy of Management Review*. 1987. Vol. 12 №2. P. 232–234.
51. Judge T. A., Locke E. A., Durham C. C. The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*. 1997. Vol. 19. P. 151–188.
52. Locke, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally. 2002. P. 297-1343
53. Maslow, A. H. A theory of human motivation. *Psychological Review*, 2016. 50(4), P. 370-396.
54. Muhonen, T., Manka, M.-L., & Pyhältö, K. Work-Life Balance and Job Satisfaction among Faculty at Finnish Universities of Applied Sciences. 2016. P. 76.
55. Rizwan, M., Mustafa, M. I., Asim, M., & Irfan, M. The Impact of Leadership Styles on Job Satisfaction and Mediating Role of Organizational Commitment: A Study of Banking Sector in Saudi Arabia. 2020. P. 81-99.
56. Spector, P. E. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 2018. P. 126.
57. Vroom, V. H. Work and motivation. New York: Wiley. 2016. P. 322.

58. Zammfer, K. Organizational factors and job satisfaction: A review of the literature. Journal of Applied Psychology, 2008. 93(3), P. 514-527.

ДОДАТКИ

Додаток А

Результати діагностики за опитувальником «Задовільненість працею»

№	Шкали									
	зарплата	просунення	керівництво	соцпакети, бонуси	премії	умови праці	Колектив	сутність праці	комунікація	РЗП
1	10	11	13	9	10	12	15	9	18	107
2	12	9	11	12	11	12	14	12	16	109
3	16	12	16	14	12	14	16	16	14	130
4	14	10	15	14	14	14	17	12	16	126
5	15	12	15	15	12	15	15	15	14	128
6	12	11	12	12	12	12	14	11	12	108
7	12	14	15	12	12	12	15	12	14	118
8	14	10	14	13	14	13	14	14	16	122
9	14	14	16	14	14	14	16	10	18	130
10	11	8	14	12	11	12	14	11	12	105
11	8	11	12	10	9	10	16	8	14	98
12	7	9	9	12	8	12	16	8	12	93
13	8	12	12	9	8	8	12	8	12	89
14	12	10	14	12	12	12	15	12	16	115
15	16	12	20	17	16	14	22	15	12	144
16	14	11	16	14	14	14	20	10	16	129
17	15	14	18	15	15	14	18	15	18	142
18	12	10	16	12	12	12	18	16	16	124
19	12	14	14	12	12	12	18	14	14	122
20	14	8	14	16	14	16	16	14	18	130
21	14	11	14	14	14	14	14	14	16	125
22	11	9	15	11	11	12	16	11	14	110
23	8	12	14	10	10	12	14	10	16	106
24	8	10	12	12	8	12	14	8	14	98
25	12	12	12	12	15	14	12	14	12	115
26	16	11	16	16	16	16	16	16	14	137
27	14	12	14	14	14	14	14	14	16	126
28	15	10	15	15	15	15	15	15	18	133
29	12	14	14	12	12	12	14	12	12	114
30	12	8	12	12	12	12	12	14	14	108
31	14	10	16	14	14	14	16	14	12	124
32	14	9	21	14	14	14	20	14	12	132
33	11	12	15	11	12	14	16	8	16	115
34	8	6	12	14	10	14	11	10	12	97

35	12	12	14	12	12	12	14	12	16	116
36	16	14	19	16	14	16	21	14	17	147
	12,3611	10,944	14,472	12,9166	12,3611	13,083	15,555	12,277	14,694	118,66

Додаток Б

Результати діагностики за методикою Мотиваційний тест Герцберга

№	гігієнічні чинники				мотиваційні чинники				узагальнений результат	
	фінансові мотиви	громадське визнання	відносини з керівництвом	співпраця в колективі	відповідальність роботи	Кар'єра, просування по службі	досягнення особистого успіху	зміст роботи	гігієнічні чинники	мотиваційні чинники
1	26	10	14	17	16	25	26	22	67	89
2	28	16	17	14	12	28	22	20	75	82
3	25	14	18	18	14	26	14	24	75	78
4	26	15	12	12	12	22	16	20	65	70
5	29	20	16	14	10	24	20	22	79	76
6	32	2	19	10	9	30	18	21	63	78
7	26	10	14	17	16	25	26	22	67	89
8	28	16	17	14	12	28	22	20	75	82
9	25	14	18	18	14	26	14	24	75	78
10	26	15	12	20	12	22	16	20	73	70
11	30	20	12	14	10	24	20	22	76	76
12	32	8	19	10	12	30	18	21	69	81
13	26	10	14	28	16	25	26	22	78	89
14	28	16	17	14	12	28	22	20	75	82
15	32	14	18	18	14	26	14	24	82	78
16	26	15	24	12	12	22	21	23	77	78
17	29	4	16	14	10	16	20	22	63	68
18	32	2	19	18	15	30	18	16	71	79
19	26	10	14	17	16	25	26	22	67	89
20	28	16	17	14	12	28	22	20	75	82
21	25	14	18	22	14	26	14	24	79	78
22	26	15	12	12	12	22	16	20	65	70
23	29	20	16	14	10	24	20	22	79	76
24	32	2	19	10	9	14	18	21	63	62
25	26	10	14	17	16	25	26	22	67	89
26	28	16	17	14	12	28	22	20	75	82
27	25	14	18	18	14	26	14	18	75	72
28	26	15	12	21	12	22	16	20	74	70
29	30	20	12	14	10	24	20	22	76	76
30	32	8	19	16	12	16	18	12	75	58

31	26	10	14	17	16	18	26	22	67	82
32	28	16	17	14	12	28	22	20	75	82
33	32	14	18	16	14	22	14	16	80	66
34	26	15	24	12	12	22	21	23	77	78
35	29	4	16	14	10	16	20	22	63	68
36	32	2	19	20	14	26	18	21	73	79