

## СУБЪЕКТИВНЫЕ И ОБЪЕКТИВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

В статье уточнено содержание субъективных и объективных показателей удовлетворенности трудом. Представлен результат использования системы показателей для оценки удовлетворенности на примере омских промышленных предприятий. Представлена авторская классификация группы объективных показателей.

*Ключевые слова:* труд, удовлетворенность, система показателей, классификация.

Наряду с личной жизнью, здоровьем и полноценным досугом, работа имеет для людей большое значение. Удовлетворенность трудом оказывает значимое влияние на качество труда работника, а также на систему взаимоотношений в трудовом коллективе. Поэтому необходима система показателей, которые позволят с высокой степенью достоверности определять уровень удовлетворенности трудом работников.

Удовлетворенность трудом работников может проявляться в двух формах: вербально и в реальном трудовом поведении. Вербальная удовлетворенность отражает мнения и суждения, свойственные отдельному работнику. Такая форма удовлетворенности характеризует субъективный показатель удовлетворенности трудом. Реальное поведение объективно только по отношению к мнению субъекта удовлетворенности, а по отношению к материальным условиям, например, средствам производства, является субъективным показателем.

Можно выделить две группы показателей удовлетворенности трудом: субъективные и объективные.

На практике степень удовлетворенности трудом измеряют в основном на основе субъективных оценок самого работника, т. е. используя субъективные показатели. Получить субъективные данные помогает анкетный опрос. Анкета включает вопросы, нацеленные на выяснение мнений работников относительно удовлетворенности или неудовлетворенности различными аспектами рабочей ситуации. Степень удовлетворенности той или иной группы обследуемых оценивается двумя способами: 1) долей удовлетворенных – неудовлетворенных трудом (в %); 2) расчетом индексов.

Субъективная удовлетворенность трудом объективно проявляется в действии (или бездействии) субъекта, т. е. работника. Формы ее проявления могут быть различны: от выражения неудовольствия до забастовок. Поведенческие показатели удовлетворенности трудом позволяют более полно отражать фактическую удовлетворенность трудом социальной группы или коллектива.

Важно измерять и контролировать состояние удовлетворенности трудом с помощью объективных показателей. Объективные показатели удовлетворенности трудом позволяют с более высокой степенью достоверности, чем методы опроса, измерять уровень удовлетворенности трудом [1]. Объективные показатели – это реальное отражение последствий удовлетворенности трудом работников. Эти показатели, как правило, содержатся в существующей государственной и местной (на предприятиях, отрасли, территориальных органах управления) статистической отчетности.

В. Д. Патрушев приводит хронологический анализ использования объективных показателей удовлетворенности трудом [2]. Он отмечает, что в послевоенный период и до конца 1950-х гг. единственным используемым на практике объективным показателем являлся уровень трудовой дисциплины. Затем наряду с данным показателем стал применяться показатель текучести кадров. Его применение было вызвано отменой в 1958 г. Закона «О судебной

ответственности за прогул и самовольный уход рабочих и служащих с предприятий и учреждений».

В современной практике управления используют как показатели уровня трудовой дисциплины, так и показатели текучести кадров.

Одним из объективно фиксируемых показателей является показатель текучести кадров. В статистической отчетности предприятий он рассчитывается как частное от деления числа работников, уволившихся по собственному желанию ( $Ч_{ув.сж}$ ) и уволенных по инициативе администрации ( $Ч_{ув.иа}$ ), к среднесписочной численности работников ( $Ч_{ср}$ ), умноженное на 100 %. Принято считать, что данный показатель выступает в качестве объективного показателя удовлетворенности трудом. Но следует обратить внимание на то, что использовать показатель текучести кадров как объективный показатель удовлетворенности не совсем верно, так как в данном случае он характеризует неудовлетворенность трудом. Следовательно, показатель удовлетворенности трудом можно выразить на основе показателя текучести кадров. Если говорить об объективном показателе удовлетворенности трудом в целом, то, на наш взгляд, следует рассматривать его как показатель удовлетворенности, в основе которого представлен показатель текучести кадров. Следовательно, показатель удовлетворенности трудом в целом можно определять следующим образом:

$$P_{oy} = 100 - \left( \frac{Ч_{ув.сж} + Ч_{ув.иа}}{Ч_{ср}} \times 100 \% \right),$$

где  $P_{oy}$  – показатель общей удовлетворенности. В своем абсолютном выражении он должен стремиться к значению 100.

По данным государственного комитета Российской Федерации по статистике в 2006–2007 гг. по видам экономической деятельности выбыло в процентах от среднесписочной численности 30,9 и 31,3 % работников соответственно [3]. В свою очередь эти данные отражают тенденцию снижения показателя общей удовлетворенности, который в 2006 г. составлял 69,1 %, а в 2007 – 68,7 %.

Кроме показателя общей удовлетворенности трудом, определяемого на основе показателя текучести кадров, необходимо определять удовлетворенность трудом субъектов труда, т. е. работников и руководителей. Для определения удовлетворенности трудом работников в качестве показателя удовлетворенности трудом, на наш взгляд, может выступать коэффициент, числитель которого отражает только численность уволенных по собственному желанию, с учетом абсолютного числа удовлетворенности. Для такой группы работников уход с предприятия обусловлен другими более выгодными для них условиями.

В 2006–2008 гг. на омских промышленных предприятиях было проведено исследование уровня удовлетворенности трудом работников. Для исследования была спроектирована выборка, репрезентирующая рабочих промышленных предприятий. Было опрошено 73,8 % мужчин и 26,2 % женщин. По возрасту выборка распределилась следующим образом: до 25 лет – 15,7 %, 26–35 – 26,9 %, 36–45 – 27,4 %, 46–55 – 23,9 %, 56–65 лет – 6,1 %. Всего в исследовании приняли участие 713 человек. Метод исследования – стандартизированный анкетный опрос.

В ходе исследования, проведенного на омских промышленных предприятиях в 2006–2008 гг., среди основных причин возможной смены места работы отмечались следующие: вознаграждение за труд не соответствует трудовому вкладу – 46 %; плохая организация рабочего места – 31 %; отсутствие возможности обучения и карьерного роста – 29 %. Это свидетельствует о том, что работники испытывают неудовлетворенность трудом в целом или отдельными элементами.

Если в числителе коэффициента текучести рассматривать только рабочих, уволенных по инициативе администрации, то такой показатель может характеризовать неудовлетворенность руководителя трудом подчиненных. Показатели удовлетворенности трудом на основе коэффициента текучести кадров можно объединить в группу показателей текучести и стабильности кадров.

Также к группе показателей удовлетворенности руководителя трудом подчиненных можно, на наш взгляд, отнести долю работников, отмеченных материальными (премии) и моральными (путевки выходного дня, грамоты и благодарности, оформление на доске почета и т. п.) поощрениями со стороны руководства. Назовем этот показатель коэффициент поощрений.

Текучесть кадров обусловлена не только неудовлетворенностью трудом, но и различными, чаще семейными, обстоятельствами. Но поскольку увольнения по собственному желанию в связи с ними в малой степени зависят от условий производственной среды, то можно предположить, что удельный вес их в разных отраслях примерно одинаков. Следовательно, коэффициент текущесть кадров (по собственному желанию) должен адекватно отражать уровень удовлетворенности трудом в коллективе предприятия, отрасли.

Степень удовлетворенности трудом проявляется не только в стабильности кадров, а неудовлетворенности – в их текучести. Формы проявления удовлетворенности трудом можно также рассматривать в некоторых других формах движения кадров. Перемена рабочего места, обусловленная изменением в социальной структуре, называется трудовой мобильностью. «Причиной трудовой мобильности является несоответствие взаимосвязанных качеств работника и его рабочего места» [4]. Такое несоответствие может вызывать у работника отсутствие удовлетворенности трудом и привести, например, к смене профессии. «Поскольку профессии разнятся по уровню квалификации, то желание повысить квалификацию, может вызвать необходимость сменить профессию» [5]. Показатель удовлетворенности в связи с трудовой мобильностью можно рассматривать как частное от деления количества работников, повысивших квалификацию в отчетном году к числу нуждающихся в повышении квалификации. Показатель удовлетворенности в связи с трудовой мобильностью в своем абсолютном значении будет стремиться к единице. Если учитывать, что трудовая мобильность может классифицироваться как социальное движение; межотраслевое перемещение; внутри промышленности; территориальное; межпрофессиональное; локальное движение [6], то показатели такой удовлетворенности предлагаем рассматривать как проявления удовлетворенности трудом в рамках мобильного перемещения. Так, например, удовлетворенность в зависимости от локального движения будет проявляться через реализацию возможности повысить квалификацию, занять новую должность, а в зависимости от межпрофессиональной мобильности будет проявляться неудовлетворенность – желание сменить профессию. Объединим перечисленные показатели в группу показателей мобильной удовлетворенности. Данная группа показателей будет характеризовать частные виды удовлетворенности.

Интегральным показателем уровня и динамики удовлетворенности трудом может служить средний стаж работы на отдельном предприятии.

Показателем удовлетворенности трудом может являться уровень трудовой дисциплины и показатель трудовых конфликтов.

Таблица 1

Основные социально-экономические показатели развития Омской области в 2007–2008 гг. (в % к соответствующему периоду предыдущего года)

Показатели	Январь-сентябрь 2007 г.	Январь-сентябрь 2008 г.
Индекс промышленного производства	110,8	108,1
Продукция сельского хозяйства в хозяйствах всех категорий	102,0	94,9
Объем работ, выполненных по виду деятельности «строительство»	108,3	119,6
Инвестиции в основной капитал	107,8	113,4
Общая численность безработных	89,6	92,9
Среднемесячная начисленная заработная плата с начала года, номинальная	116,8	115,5

Таблица 2

## Объективные показатели удовлетворенности трудом

Группа показателей	Показатель	Формула расчета	Обозначения
Интегральный показатель	Показатель общей удовлетворенности	$P_{oy} = 100 - \left( \frac{Ч_{ув.сж} + Ч_{ув.иа}}{Ч_{ср}} \times 100 \% \right)$	$P_{oy}$ – показатель общей удовлетворенности
Показатели удовлетворенности трудом работника	Показатель удовлетворенности работника	$КТ_{сж} = 100 - \left( \frac{Ч_{ув.сж}}{Ч_{ср}} \times 100 \% \right)$	$КТ_{сж}$ – коэффициент текучести кадров по собственному желанию, %; $Ч_{ув.сж}$ – численность уволившихся по собственному желанию, чел.;
	Показатель трудовой дисциплины, число человеко-часов и человеко-дней, потерянных в связи с различными нарушениями трудовой дисциплины (прогулы, опоздания)	$Д = \frac{H_t}{Ч_{ср}}$	$Ч_{ср}$ – среднесписочная численность работников, чел.; $Д$ – показатель трудовой дисциплины, чел./дн., чел./ч.;
	Коэффициент потерь рабочего времени, вызванных нарушениями дисциплины	$КП_H = \frac{Ч_{срф} \times П_{вн}}{\Phi_{врпл}}$	$H_t$ – кол-во нарушителей трудовой дисциплины за период, чел.; $КП_H$ – коэффициент потерь рабочего времени, чел.-дн.; $Ч_{срф}$ – среднесписочная численность фактическая, чел.;
	Показатель напряженности (конфликтности)	Трудовые конфликты, число человеко-дней невыходов на работу в связи с забастовками	$П_{вн}$ – фактические потери рабочего времени, вызванные нарушениями дисциплины на одного рабочего в год, час;
	Показатель мобильной удовлетворенности	$У_{м.кв} = \frac{Ч_{пл.кв}}{Ч_{ф.кв}} \times 100\%$	$\Phi_{врпл}$ – плановый фонд рабочего времени (365 – праздничные, выходные), дней;
Показатели удовлетворенности руководителя трудом подчиненных	Показатель удовлетворенности руководителя	$КТ_{иа} = 100 - \left( \frac{Ч_{ув.иа}}{Ч_{ср}} \times 100\% \right)$	$У_{м.нв}$ – показатель мобильной удовлетворенности, %;
	Коэффициент поощрений	$Кп = \frac{Ч_{п}}{Ч_{ср}} \times 100\%$	$Ч_{пл.нв}$ – численность работников, планируемая для прохождения повышения квалификации, чел.;
Интегральный показатель динамики удовлетворенности	Коэффициент стабильности кадров	$КС = \frac{Ч_{нг} - Ч_{ув}}{Ч_{ср}} \times 100\%$	$Ч_{фвн}$ – работники, фактически повысившие квалификацию за период, чел.;
	Отношение стажа работы к среднему стажу более широкой общности, частью которой является работник		$КТ_{иа}$ – коэффициент текучести кадров (по инициативе администрации), %; $Ч_{ув.иа}$ – численность работников, уволенных по инициативе администрации, чел.;

Окончание табл. 2

Группа показателей	Показатель	Обозначения
Социально-демографические показатели	Удельные веса мужчин и женщин в составе работающих, увольняющихся, поступающих и динамика их изменения	КС – коэффициент стабильности (постоянства) кадров, %; Чнг – численность работников на начало года, чел., Чув – численность уволившихся по собственному желанию и по инициативе администрации за период, чел.
	Средний возраст работающих различных трудовых коллективов, профессиональных групп	
	Удельный вес молодежи, лиц среднего возраста, пожилых в составе работающих, увольняющихся, поступающих и динамика их изменения	
	Средний уровень образования (лет обучения) работающих, увольняющихся	
	Удельный вес семейных и несемейных среди работающих и динамика его изменения	
	Средний разряд работающих, увольняющихся и динамика его изменения	

В рамках проводимого исследования в 2006–2008 гг. на омских промышленных предприятиях, на одном из них при оценке удовлетворенности трудом, кроме расчетов индексов удовлетворенности, применялась система субъективных и объективных показателей. В ходе проведения анкетного опроса среди работников данного предприятия, было выявлено, что в 2006 г. доля работников, не удовлетворенных своим трудом составляла 28 %, а к 2008 г. увеличилась до 36 %. В целом удовлетворенность трудом на предприятии низкая, что подтверждает индекс общей удовлетворенности. В 2008 г. он составил –0,29. Данный вывод подтверждают и ряд объективных показателей удовлетворенности. Показатель трудовой дисциплины в 2007 г. составил 24,7 %, а в 2008 г. – 34,3 %. Потери рабочего времени в 2007 г. составили 1 457 человекоднев, а в 2008 г. – 1 265 человекоднев, т. е. количество нарушений трудовой дисциплины увеличилось, несмотря на то, что численность работников предприятия сократилась. В свою очередь это является свидетельством неудовлетворенности трудом. Показатель текучести кадров в 2006 г. составил 10,5 %, в 2008 г. – 15,6 %. Превышение уровня естественной текучести (3–5 % в год) свидетельствует об организационных, кадровых трудностях на предприятии. Следовательно, на основе показателя текучести кадров, показатель общей удовлетворенности составил в 2006 г. 89,5 %, а в 2008 г. – 84,4. Такая динамика характеризует снижение удовлетворенности трудом не только уволившихся, но и руководителей предприятия.

В целом изменение показателей удовлетворенности трудом происходит на фоне общеэкономических тенденций развития Омской области за данный период: итоги января-сентября 2008 г. [7] свидетельствуют в целом о замедлении экономического роста в области (табл. 1).

Упорядочим объективные показатели удовлетворенности трудом, взяв за основу удовлетворенность трудом работника и удовлетворенность руководителя трудом подчиненных, т. е. удовлетворенность трудом субъектов трудовых отношений. Получим группы показателей удовлетворенности трудом работника и удовлетворенности руководителя трудом подчиненных. Представим объективные показатели удовлетворенности трудом в табл. 2, дополнив их социально-демографическими показателями удовлетворенности трудом, предложенными В. Д. Патрушевым и Н. А. Калмаканом [2].

При использовании только субъективных или только объективных показателей затруднено определение значения степени удовлетворенности. Следовательно, необходимо использо-

вать такие методики оценки удовлетворенности трудом, где качественные и количественные показатели выражались бы в виде системы показателей и были представлены комплексно.

### Список литературы

1. *Апарин Н. П.* Укрепление трудовой дисциплины и снижение текучести кадров – важнейший резерв производства. М.: Знание, 1974. 60 с.
2. *Патрушев В. Д., Калмакан Н. А.* Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты / Институт социологии. М.: Наука, 1993. 117 с.
3. *Российский статистический ежегодник.* 2008: Стат. сб. М.: Росстат, 2008. 847 с.
4. *Методологические проблемы социологического исследования мобильности трудовых ресурсов.* Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1974. С. 238–248.
5. *Реан А. А.* Психологический анализ проблемы удовлетворенности избранной профессией // Вопросы психологии. 1988. № 1. С. 83–88.
6. *Бляхман Л. С., Здравомыслов А. Г., Шкаратан О. И.* Движение рабочей силы на промышленных предприятиях. М.: Экономика, 1965. 156 с.
7. *Омская область в цифрах «2009»:* Кр. стат. сб. / Омкстат. Омск, 2009. 34 с.

*Материал поступил в редколлегию 23.09.2009*

**Е. N. Kazantseva**

### **SUBJECTIVE AND OBJECTIVE INDICATORS OF SATISFACTION WORK**

This article about indicators of satisfaction work of workers. In it subjective and objective indicators are presented. In article value of indicators of satisfaction at the enterprises of Omsk area is presented.

*Keywords:* labor, satisfaction, system of indicators, classification.