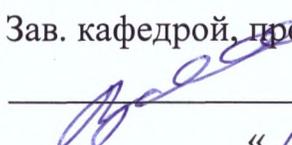


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет технологий управления и гуманитаризации
Кафедра «Менеджмент»

РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ:
Зав. кафедрой, профессор

В.Ф. Володько
«15» июня 2023 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
**СИСТЕМА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПЕРСОНАЛА**

Специальность: 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

Специализация: 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный)

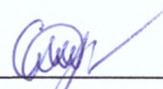
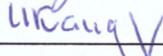
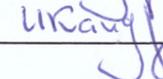
Студент-дипломник, гр. 10801319

Руководитель, к.с.н., доцент

Консультант, к.с.н., доцент

Консультант по технологической
части, к.п.н., доцент

Ответственный за нормоконтроль,
старший преподаватель


Г.Г. Смольник

И.Н. Кандричина

И.Н. Кандричина

О.М. Володько

М.С. Рызванович

Объем работы:

дипломная работа – 102 страницы;

графическая часть – 12 листов;

цифровые носители – 1 диск.

Минск 2023

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 102 страницы, 18 рисунков и схем, 21 таблица,
39 использованных источников

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА, СИСТЕМА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛОМ, МЕТОДЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА, МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛОМ

Цель дипломной работы – систематизация теоретических основ и анализ системы оценки удовлетворенности персонала, а также разработка мероприятий по совершенствованию системы оценки и повышению уровня удовлетворенности персонала.

Объект дипломного исследования – Открытое акционерное общество «Сбер банк».

Задачи дипломного исследования:

1. Исследование теоретико-методологических основ проведения оценки удовлетворенности персонала.

2. Анализ деятельности, финансового состояния, организационной структуры и системы управления персоналом ОАО «Сбер банк».

3. Выявление путей совершенствования системы оценки удовлетворенности персонала и расчет их эффективности.

4. Обоснование технологии реализации предложенной программы.

Основные методы исследования – общенаучные принципы (диалектики, объективности, историзма) и общенаучные методы познания (абстрагирования, идеализации, индукция и дедукция, анализ и синтез, моделирование и типология), компаративный, системный и исторические подходы.

Область возможного практического применения результатов проведенного исследования и разработанных мероприятий – организации сферы услуг, преимущественно финансовых.

Автор подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные из литературных источников идеи и положения сопровождаются ссылками на их авторов.



(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Адаир Д. Н. Эффективная мотивация / Д. Н. Адаир – М.: ЭКСМО, 2017. – 256 с.
2. Адамчук В. В. Экономика и социология труда: учебник для вузов / В. В. Адамчук, О. В. Ромашов, М. Е. Сорокина – М.: Юнити, 1998. – 407 с.
3. Виханский О. С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И.Наумов. – 3-е изд. – М.: Экономистъ, 2013. – 528 с.
4. Галимова Э. Э. Исследование роли эмоциональных составляющих в системе оценки удовлетворённости трудом и эффективности труда персонала / Э. Э. Галимова // Образование и саморазвитие. – 2021. – № 3(25). – С. 178.
5. Девятко И. Ф. Онлайн исследования и методология социальных наук: новые горизонты, новые (и не столь новые) трудности // Онлайн исследования в России 2.0 / Под ред. А. В. Шашкина, С. Г. Давыдова. – М.: РИЦ Северо-Восток, 2020. – С. 17 – 30.
6. Джордж Дж. М. Организационное поведение: основы управления: учебное пособие для вузов / Дж. М Джордж, Г. Р. Джоунс. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 154.
7. Друкер П. Практика менеджмента / П. Друкер – М.: Издательский дом «Вильямс», 2017.
8. Замфир К. Удовлетворенность трудом / К. Замфир –М.: Политиздат, 1983. – 142 с.
9. Здравомыслов А. Г. Человек и его работы в СССР и после: Учебное пособие для вузов / А. Г. Здравомыслов, В. А. Ядов. – 2-е изд. – М.: АспектПресс, 2003. – 414 с.
10. Иванов Ю.К. Влияние условий труда на удовлетворенность трудом // Социологические исследования. 1976. – №3. – С. 60-70.
11. Ильясов Ф. Н. Удовлетворённость трудом (анализ структуры, измерение, связь с поведением) / Под ред. В Г. Андрееenkova. Ашхабад: Наука, 1988. – 100 с.
12. Казанцева Е. Н. Субъективные и объективные показатели удовлетворенности трудом / Е. Н. Казанцева // Вестник НГУ. Серия: Социально-экономические науки. 2020. Том 10, выпуск 1. С. 63-68.
13. Каплан Р. С. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию / Р. С. Каплан, Д. П. Нортон. – М.: «Олимп-бизнес», 2013 – С. 92.
14. Кондратьев М. Ю. Азбука социального психолога-практика / М. Ю. Кондратьев, В. А. Ильин. – М.: ПЕР СЭ, 2017 – 464 с.
15. Левитов Н.Д. Психология труда / Н.Д. Левитов – М., 1963 – 340 с.

16. Мостовая И.В. Динамика удовлетворенности работой в ситуации организационных изменений / И. В. Мостовая, Е. Я. Эльяфи // Известия учебных заведений. Северо-Кавказский регион. Общественные науки. Ростов-на-Дону: ЗАО «Центр Универсальной Полиграфии», 2017. – №6 (142). – С. 36.
17. Мурутар А.А. Опыт комплексного исследования удовлетворения деятельностью в трудовых коллективах / А.А. Муратор, М., 2017– 340 с.
18. Мясищев В.Н. Психология отношений, избранные психологические труды / Под ред. А.А. Бодалева, Воронеж 2014 – 356 с.
19. Наумова Н. Ф. Удовлетворенность трудом и некоторые характеристики личности / Н. Ф. Наумова // Социальные исследования. М.: Наука, 1999. – Вып. 3. – С. 145 – 160.
20. Ниязова М. В. Подходы к социальной ответственности // Планирование инновационного развития экономических систем: Труды конф. / Под ред. В. В. Глухова, А. В. Бабкина. – СПб: Изд-во Политехн. ун-та, 2007. – С. 677 – 682.
21. Новаторов Э. В. Аудит внутреннего маркетинга методом «важность-исполнение» / Э. В. Новаторов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2006. – № 3 – С. 40.
22. Обеспечение удовлетворенности работников. Теория и практика: Перепечатка из русской версии журнала «Европейское качество». – 2020. – Т. 7. – № 6. – С. 55 // Методы менеджмента качества – 2001. – № 11. – С. 20– 24.
23. Обеспечение удовлетворенности работников. Европейские практики // Методы менеджмента качества – 2021. – № 11. – С. 20 – 24.
24. Бюссинг А. Мотивация и удовлетворенность /А. Бюссинг [Электрон.ресурс]. – Режим доступа: http://dps.s.ru/Disc/Bussing_Motiv.htm.
25. ГОСТ Р ИСО 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности» – М.: Стандартиформ, 2012. – 139 с.
26. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» – М.: Стандартиформ, 2011. – 41 с.
27. Годовой отчет ОАО «Сбер Банк» 2022 год
28. Устав ОАО «Сбер Банк» 2019 год
29. Ashley S. Walker Patricia A. Sorce. Correlates of Job Satisfaction of Early Career Employees in Printing and Publishing Occupations. A Research Monograph of the Printing Industry Center at RIT Rochester, NY, 2019 – P. 75-92.
30. Brayfield A. H., Crockett W. H. Employee attitudes and employee performance // Psychol. Bull. 1955. – Vol. 52. – Pp. 396 – 424.
31. Dahlgaard-Park Su Mi. Core values – the entrance to human satisfaction and commitment. Total Quality Management & Business Excellence Journal, 2022. – Vol. 23, – N o. 2, – Pp. 125 – 140.

32. Green C. The satisfaction- Performance Controversy // Business Horizons, 1972, – P. 31.
33. Hersberg F. One more time: How do you motivate employees? //Harvard Business Review. 1968. Vol. 46.P.53.
34. Hysong S.J. Industrial Organizational Psychology.2022.[Электрон.ресурс]. – Режим доступа: www.owl.net.rice.edu/~psyc231
35. Key finding. Linking employee satisfaction with productivity, performance, and customer satisfaction // corporate leadership council, july 2013. [Электрон.ресурс]. – режим доступа: www.corporateleadershipcouncil.com.
36. Locke, E.A. A theory of goal setting and task performance, Prentice Hall, 1990.
37. Redefining Employee Satisfaction: Business Performance, Employee Fulfillment, and Leadership Practices // [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: www.corporateleadershipcouncil.com.
38. Sharma R.D. Job satisfaction of university teachers: an empirical study JeevanJyoti Journal of Services Research, 2021. – Vol. 9, No. 2 – Pp. 51-80
39. Smart berry research solutions [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: www.smartberry-research.ru – Загл. с экрана.