

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный университет»
Институт гуманитарных наук
Кафедра социальной психологии и педагогического образования

**Профессиональное благополучие сотрудников сферы обслуживания в
контексте удовлетворенности трудом**

выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация)

Направление подготовки 37.04.01 Психология

Выполнил(а)
студент(ка) 3 курса, группы 8.232Мв-2
Олег Владимирович Панков


_____ (подпись)

Руководитель
канд. психол. наук, доцент
Наталья Анатольевна Лужбина

Допустить к защите
зав. кафедрой
социальной психологии и
педагогического образования
д-р психол. наук, проф.
Ирина Александровна Ральникова
«10» ноября 2024 г.

Выпускная квалификационная работа
(магистерская диссертация)
защищена «06» декабря 2024 г.
Председатель ГЭК
д-р психол. наук, проф.
Людмила Степановна Колмогорова

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретико-методологические подходы по изучению профессионального благополучия сотрудников в контексте удовлетворенности трудом.....	8
1.1 Понятия и основные подходы к определению понятия профессиональное благополучие	8
1.2 Классификация факторов профессионального благополучия	23
1.3 Удовлетворенность трудом сотрудников организации	27
Глава 2. Эмпирическое исследование профессиональное благополучие сотрудников сферы обслуживания в контексте удовлетворенности трудом.....	42
2.1 Программа и организация эмпирического исследования.....	42
2.2 Результаты эмпирического исследования	46
2.3 Программа психологического сопровождения сотрудников	62
Заключение.....	67
Список использованной литературы.....	69
Приложения.....	76

Введение

Актуальность проблемы исследования. В современной организационной психологии появилось новое перспективное направление, связанное с исследованием того, как профессиональное благополучие влияет на здоровье специалиста. Зарубежные психологи значительно опережают российских коллег в изучении данной проблематики. Учёные обратили внимание на необходимость анализа позитивных качеств личности в профессиональной среде, поскольку было установлено, что благополучие сотрудника напрямую коррелирует с результативностью его работы. Такой подход к пониманию ресурсного потенциала человека в профессиональной деятельности открывает новые горизонты для исследований в организационной психологии.

Долголетие и успешность профессиональной деятельности тесно взаимосвязаны, что подтверждается многолетними наблюдениями зарубежных исследователей. В середине прошлого столетия известный социолог Джордж Гэллап обратил внимание на критическую роль трудовой удовлетворенности в жизненном долголетии человека.

Психологическая наука все чаще обращается к комплексному изучению внутреннего состояния работника, рассматривая его профессиональное благополучие как ключевой фактор эффективности. Руководителям организаций становится очевидным, что эмоциональный и психологический комфорт сотрудников напрямую влияет на общие результаты деятельности предприятия.

Современные исследования демонстрируют устойчивый научный интерес к пониманию психологических механизмов профессиональной самореализации и благополучия личности в трудовой среде.

Научные исследования сосредоточены на глубоком анализе психологического состояния специалистов в различных сферах деятельности.

Междисциплинарный подход объединяет психологию профессиональной деятельности и концепцию личностного здоровья работников.

Центральной задачей становится выявление факторов, влияющих на субъективное восприятие человеком своей профессиональной реализации. Ключевым критерием оценки выступает эмоциональная удовлетворенность индивида собственной трудовой траекторией, которая напрямую коррелирует с общим уровнем профессионального благополучия.

Конечная цель подобных исследований – разработка эффективных механизмов повышения качества трудовой жизни и максимизации продуктивности персонала через понимание психологических закономерностей профессиональной среды.

В современных научных исследованиях назрела необходимость комплексного подхода к пониманию человеческого потенциала в профессиональной среде. Фокус внимания смещается в сторону создания условий, способствующих не только эффективной работе, но и личностному развитию сотрудников. Несмотря на существующие теоретические разработки, область психологического благополучия в контексте трудовой деятельности остается недостаточно изученной как в отечественной, так и в зарубежной психологической науке. Ключевой задачей становится трансформация рабочего пространства в платформу для поддержания ментального здоровья и раскрытия индивидуального потенциала работников.

Цель исследования: выявление компонентов профессионального благополучия сотрудников сферы обслуживания на разных стадиях профессионального развития.

Объект исследования: профессиональное благополучие личности.

Предмет исследования: профессиональное благополучие сотрудников организации в контексте удовлетворенности трудом.

Задачи исследования:

1. Проанализировать теоретико-методологические подходы по изучению профессионального благополучия сотрудников сферы обслуживания в контексте удовлетворенности трудом.

2. Разработать и апробировать программу эмпирического исследования профессионального благополучия сотрудников организации в сфере обслуживания.

3. Выявить компоненты профессионального благополучия и удовлетворенности трудом сотрудников сферы обслуживания.

4. Сравнить компоненты профессионального благополучия и удовлетворенности трудом сотрудников сферы обслуживания с разными стадиям профессионального развития.

5. Разработать программу психологического сопровождения сотрудников сферы обслуживания, находящимися на разных стадиях профессионального развития.

Гипотезы исследования:

1. Вероятно, на разных стадиях профессионального развития сотрудников сферы обслуживания будет проявляться разная степень выраженности компонентов профессионального благополучия.

2. Скорее всего, будут обнаружены различия факторов удовлетворённости трудом у сотрудников сферы обслуживания с разным профессиональным благополучием.

Теоретико-методологические основания исследования:

1. Теоретические взгляды по изучению психологического благополучия К. Рифф.

2. Модель профессионального благополучия П. Варра.

3. Теория мотивации Ф. Герцберга.

4. Концепция профессионального развития Е.А. Климова.

Методы и методики исследования:

1. Психологическое тестирование.

2. Психологический опрос.
3. Методика оценки профессионального благополучия (МОПБ) (Е.И. Рут, Р.А. Березовская).
4. Методика интегральная удовлетворенность трудом (А.В. Батаршева).
5. Тест Мотивационной структуры (Ф. Герцберга).
6. Математические методы анализа информации (непараметрический U-критерий Манна-Уитни, корреляционный анализ, факторный анализ) с использованием компьютерной программы SPSS 23.0.

Научная новизна исследования заключается в выявлении компонентов профессионального благополучия и факторов удовлетворенности трудом сотрудников сферы обслуживания, находящихся на разных стадиях профессионального развития.

Теоретическая значимость исследования: заключается в расширении научного представления о составляющих компонентах профессионального благополучия сотрудников сферы обслуживания.

Практическая значимость исследования заключается в возможности применения в организации предложенной программы психологического сопровождения и комплексных мер по улучшению профессионального благополучия сотрудников сферы обслуживания, находящихся на разных стадиях профессионального развития.

Положения, выносимые на защиту:

1. Профессиональное развитие является ведущим компонентом профессионального благополучия сотрудников сферы обслуживания на всех стадиях профессионального развития.

2. У сотрудников сферы обслуживания с высоким уровнем профессионального благополучия и находящихся на разных стадиях профессионального развития ведущими компонентами профессионального благополучия являются: профессиональное развитие, профессиональный рост, интерес к работе, профессиональные цели, профессиональное самопринятие, удовлетворенность профессиональными достижениями.

3. У сотрудников сферы обслуживания с низким уровнем профессионального благополучия и находящиеся на разных стадиях профессионального развития ведущими компонентами профессионального благополучия являются: профессиональное развитие, профессиональные цели, профессиональный рост, удовлетворённость условиями труда, удовлетворенность достижениями в работе, удовлетворённость взаимоотношениями с руководителем.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы (71 источник, из них 4 на иностранном языке), 44 таблицы, 3 рисунка.

Заключение

Исследование благосостояния индивидов в рамках их карьеры становится важной задачей в области организационной психологии и управленческой психологии, подчеркивая акцент на сохранении их профессионального здоровья. Этот тренд отражается в увеличении литературы по данной проблематике, что подчеркивает возрастающий интерес к этому аспекту. Профессиональное благополучие сотрудников, кроме того, побуждает HR-специалистов искать новые подходы в области найма и управления персоналом.

Анализ научной отечественной и зарубежной литературы показал, что существует множество взглядов и трактовок понятия профессионального благополучия, что с одной стороны затрудняет понимания термина, но с другой стороны дает возможность бизнес-практикам выбирать ту трактовку, которая будет ближе по идее и содержанию к ситуации в их компаниях. В работе проведено эмпирическое исследование сотрудников компании сферы обслуживания на разных этапах их трудовой деятельности, анализ результатов показал, что для каждой своей группы сотрудников: «адаптантов», «интерналов» или «мастеров» существуют свой набор компонентов, которые несут весомое влияние на их профессиональное благополучие.

Для людей, называемых «адаптантами», различные факторы влияют на их чувство профессионального удовлетворения, включая возможности для карьерного роста, уровень удовлетворенности рабочими условиями, интерес к работе, оценку своих достижений и чувство ответственности за свою профессию. Эти элементы служат фундаментом их профессионального благополучия. С другой стороны, у «интерналов», которые ощущают высокий уровень профессионального благополучия, важные аспекты их работы включают возможности для продвижения по службе, содержание работы, интерес к выполняемым задачам и профессиональную ответственность,

которые они считают существенной частью своего профессионального существования.

В основе профессионального благополучия работников на разных уровнях «мастерства» лежат несколько ключевых аспектов: их личностный и карьерный рост, установленные цели в профессии, чувство удовлетворения от взаимодействия с руководством и коллегами, а также радость от достигнутых успехов на работе.

Также в работе предложена программа «Благополучие сотрудников» для компании ООО «Телефоника» с учетом тех проблемных зон, которые были выявлены в эмпирическом исследовании.

Результаты исследования могут представлять интерес для бизнес-практиков, консультантов, управляющих компаниями и руководителей, поскольку в работе подчеркивается важность обеспечения компаниями высокого уровня профессионального благополучия сотрудников для повышения продуктивности работы коллектива и компании в целом.

Список использованной литературы

1. Буцацкая М.В. Основные факторы, влияющие на психологическое благополучие работающих женщин // Специальная психология. 2006. №4. С. 46-54.
2. Батурин Н.А., Башкатов С.А., Гафарова Н.А. Теоретическая модель личностного благополучия // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2013. №4 С.4-14.
3. Бессонова Ю.В. Психологическое благополучие личности в труде // Развитие психологии в системе комплексного человекознания. Москва. 2012. С. 412-415.
4. Бонивелл И. Ключи к благополучию: что может позитивная психология. М.: Время, 2009. 192 с.
5. Бородкина Е.В. К вопросу изучения субъективного благополучия в профессионально-педагогической деятельности // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2012. № 28. С. 31-34.
6. Бочарова Е.Е. К вопросу о внутренних детерминантах субъективного благополучия личности // Известия ПГПУ им. В.Г. Белинского. 2008. №10. С.226-231.
7. Бочарова Е.Е. Теоретико-концептуальные основания исследования проблемы субъективного благополучия // Вестн. Моск. гос. обл. ун-та. Сер. Психол. науки. 2012. №2. С. 38-45.
8. Бочарова Е.Е. О некоторых вопросах методологии изучения субъективного благополучия личности // Международная научно-практическая конференция «Комплексные исследования личности: методология, теория, практика» 27-28 сентября, Москва, РУДН. 2012. С.61-66.
9. Бочарова Е.Е. Современные подходы в методологии исследования субъективного благополучия личности // Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2013. №2-1 С.73-78.

10. Вассерман Л.И., Абабков В.А., Трифонова Е.А. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика: учеб. пособие/ Под ред. Проф. Л. И. Вассермана. СПб.: Речь, 2010. 192 с.
11. Вербина Г.Г., Вербина О.Ю. Эмоциональное благополучие – психическая составляющая психического здоровья // Альманах современной науки и образования. 2011. № 4. С. 120-121.
12. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 258 с.
13. Водяха С.А. Современные концепции психологического благополучия личности // Дискуссия. 2012. № 2. С. 132 - 138.
14. Водяха С.А. Предикторы психологического благополучия студентов // Педагогическое образование в России. 2013. №1 С.70 -74.
15. Гаврюченко С.Н. Особенности субъективного благополучия сотрудников полиции в кризисный период профессиональной деятельности // Общество: социология, психология, педагогика. 2014. №4. С.31-33.
16. Глозман Ж.М., Винникова Л.М. Детско-родительские отношения как фактор личностного и социального благополучия ребенка // Современное дошкольное образование. Теория и практика. 2012. Т. 2. С. 52-57.
17. Дергачева О. Е. Автономия и самодетерминация в психологии мотивации: теория Э. Деси и Р. Райана // Современная психология мотивации / под ред. Д. А. Леонтьева. М.: Смысл. 2002. С. 103–121.
18. Дергачева О.Е., Дорфман Л.Я., Леонтьев Д.А. Русскоязычная адаптация опросника каузальных ориентаций // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2008. №3 С.91-106.
19. Дробышева Т.В., Войтенко М.Ю. Социально-психологическое благополучие детей в условиях мегаполиса: методологические основы исследования // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2015. №1 (13) С.21-25.
20. Дука А.И. К вопросу о субъективном благополучии инкассаторов в профессиональной сфере // Вестник ТГПУ. 2013. №5 (133) С.119-121.

21. Егорычева И.Д. Субъективное благополучие: критерий или детерминанта самореализации? // Актуальные проблемы психологического знания. Москва. 2011. С. 3-6.

22. Елисеева О.А. Особенности и проблемы изучения субъективного благополучия в современных психологических исследованиях // Российский психологический журнал. 2011. Т8. №3. URL: <http://rpj.sfedu.ru/index.php/rpj/article/view/270> (дата обращения: 08.12.2014).

23. Заусенко И.В. Личностные детерминанты психологического благополучия педагога. Автореф. дис.... канд. псих. наук Екатеринбург, 2012. - 24 с.

24. Зенина С.Р. Особенности субъективного благополучия педагогических работников в профессиональной сфере // Теория и практика общественного развития. 2012. №5 С.127-129.

25. Зиновьева Д.М. Кризисы психологического и профессионального благополучие государственных служащих среднего возраста // Научный вестник Волгоградского филиала РАНХиГС. Серия: Политология и социология. 2015. № 1. С. 96-99.

26. Зиновьева Д.М., Юнда, А.В., Долгополова, О.А. Профессиональные детерминанты субъективного благополучия государственных и муниципальных служащих // Социология власти. 2010. № 7. С. 132-140.

27. Идобаева О.А., Резницкая Г.И. Самоактуализация личности как условие психологического благополучия современных студентов // Вестник МГЛУ. 2011. №622 С.29-41.

28. Идобаева О.А. К построению модели исследования психологического благополучия личности: психолого-развитийный и психолого-педагогический аспекты // Вестн. Том. гос. ун-та. 2011. №351. С.128 - 134.

29. Ким В.С. Тестирование учебных достижений. Уссурийск. 2007 http://uss.dvfu.ru/static/kim_testing_monograph/src/glava_3_9.html (дата обращения: 12.02.2015).

30. Козырева П.М. Карьера и благополучие в России: особенности и структура взаимосвязи // Россия реформирующаяся. 2011. № 10. С. 44 - 60.
31. Корниенко Д. С. Личностные предикторы психологического благополучия // Фундаментальные исследования. 2014. №11-2 С.429 - 432.
32. Костина Е.Ю. Социальное благополучие и социальная безопасность в условиях глобализации современного общества // Universum: общественные науки. 2015. №6 (16) С.11.
33. Кужильная А.В. О подходах к изучению субъективного благополучия личности в зарубежных исследованиях // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. №1 (60) С.83-86.
34. Куликов Л.В. Здоровье и субъективное благополучие личности // Психология здоровья / под ред. Г.С.Никифорова. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000. С. 405-442.
35. Куликов Л.В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики: Учебное пособие для вузов. СПб., Питер; 2004. 464 с.
36. Лепешинский, Н.Н. Адаптация опросника «Шкалы психологического благополучия» К. Рифф / Н.Н. Лепешинский // Психологический журнал. 2007. №3(15). С. 24-27.
37. Линч М. Базовые потребности и субъективное благополучие с точки зрения теории самодетерминации // Психология. Журнал Высшей школы экономики 2004. Т. 1. № 3. С. 137-142.
38. Личностный потенциал: структура и диагностика / Под ред. Леонтьева Д.А. М.: Смысл, 2011. 680 с.
39. Личность профессионала в современном мире / Ответственные редакторы Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. М.: ИП РАН, 2013. 942 с.
40. Ложкин Г.В., Волянюк Н.Ю. Профессиональное самочувствие субъекта // горизонты образования. 2012. №2 (35). С. 14-19.

41. Мандрикова Е.Ю., Горбунова А.А. Взаимосвязь увлеченности работой, личностных ресурсов и удовлетворенности трудом сотрудников // Организационная психология. 2012. №4 С.2-22.
42. Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы. М.: Смысл, 2011. 496 с.
43. Минюрова С.А., Заусенко И.В. Личностные детерминанты психологического благополучия педагога // Педагогическое образование в России. 2013. №1 С.94-101.
44. Полунина О.В. взаимосвязь увлеченности работой и профессионального выгорания (на примере представителей сферы обслуживания). Автореферат диссертации на соискание степени канд. психол. наук. Москва. 2009. 24 с.
45. Практикум по психологии здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Питер, 2005. 351с.
46. Процукович Е. П. Субъективное благополучие как психическое состояние // МНКО. 2012. №1 С.202-204.
47. Психологическое благополучие личности в современном образовательном пространстве: сб. статей / Составитель: Ю.В. Братчикова. Екатеринбург: Урал.гос.пед.ун-т., 2013.46 с.
48. Пучкова Г.Л. Субъективное благополучие как фактор самоактуализации личности: Дис. ... канд. психол. наук. Хабаровск, 2003. URL: <http://www.dissercat.com/content/subektivnoe-blagopoluchie-kak-faktor-samoaktualizatsii-lichnosti#ixzz2nl4JNtLd> (дата обращения: 14.05.2024).
49. Рат Т., Хартер Д. Пять элементов благополучия. М.: Альпина Паблишерз, 2011. 146 с.
50. Сафонова И.О. Взаимосвязь профессионально эмоционального выгорания с субъективным благополучием личности медицинских сестер // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. 2011. №1 С.76-84.

51. Селигман М. Путь к процветанию. Новое понимание счастья и благополучия. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. 440 с.

52. Сенгеева О.Л. Современные подходы в изучении психологического благополучия и совладающего поведения // Вестник Бурятского государственного университета. 2012. № 5. С. 28-31.

53. Созонтов А.Е. Гедонистический и эвдемонистический подходы к проблеме психологического благополучия // Вопросы психологии. 2006. №4. С. 105-114.

54. Сокольская М.В. Личностное здоровье профессионала // Вестник БФУ им. И. Канта. 2009. №5 С. 21-29.

55. Тарасова Л.Е. Самоотношение как детерминанта субъективного благополучия личности // Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2013. №3-1. С.86-89.

56. Терехина Н.С., Сергиенко Е.А., Лекалов А.А., Звенигородский П.В. Взаимосвязь контроля поведения и субъективного благополучия людей различных профессий // Экспериментальная психология. 2014. Т.7. №4. С. 52-65.

57. Толковый словарь русского языка. Том I. Под редакцией Д.Н. Ушакова. URL: <http://dazor.narod.ru/slovar-ushakov-online/tolkovij-ushakov-1-tom-0002.htm> (дата обращения: 23.05.2024).

58. Фесенко П.П. Имеет ли понятие психологического благополучия социально-культурную специфику? // Журнал высшей школы экономики. Психология. 2006. № 4. Т.2. С. 132-138.

59. Фесенко П.П. Осмысленность жизни и психологическое благополучие личности. Автореферат диссертации на соискание степени канд. психол. наук. М. 2005. 26 с. URL: <http://hpsy.ru/authors/x1957.htm> (дата обращения: 27.06.2024).

60. Хащенко В.А. Субъективное экономическое благополучие и его измерение: построение опросника и его валидизация // Экспериментальная психология. 2011. Том 4. № 1. С. 106-127.

61. Шамионов Р.М. Психология субъективного благополучия // Вопросы социальной психологии личности. Саратов, 2003. №4. С. 27-41.
62. Шамионов Р.М. Психология субъективного благополучия личности. Саратов: Изд-во Сарат. гос. ун-та, 2004. 179 с.
63. Шамионов Р.М. Субъективное благополучие и ценностно-смысловые образования личности в профессиональной сфере // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2006. №1-2. С.104-109.
64. Шамионов Р.М. Взаимосвязь субъективного благополучия с эмоциональной направленностью и ценностными ориентациями личности в разных условиях профессиональной социализации // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2007. №1 С.55-63.
65. Шамионов Р. М. Субъективное благополучие личности: психологическая картина и факторы. Саратов. 2008. 296 с.
66. Шевеленкова Т.Д., Фесенко П.П. Психологическое благополучие личности (обзор основных концепций и методика исследования) // Психологическая диагностика. 2005. №3. С. 95-129.
67. Шевеленкова Т.Д., Фесенко Т.П. Психологическое благополучие личности // Психологическая диагностика. 2005. №3. С. 95-121.
68. Cartwright S., Cooper C.L. (Eds.). The Oxford Handbook of Organizational Well Being. Oxford: Oxford University Press, 2008.
69. Ryff C. The structure of psychological well-being revisited // Journal of Personality and Social Psychology. 1995. № 4. Vol. 69. P. 719-727.
70. Schultz M. Occupational well-being: the development of a theory and a measure. 2008. URL: <http://krex.k-state.edu/dspace/handle/2097/746> (дата обращения: 09.03.2024).
71. Warr P. How to Think About and Measure Psychological Well-being. In: M. Wang, R.R. Sinclair, L.E. Tetrick (Eds.), Research Methods in Occupational Health Psychology: Measurement, Design and Data Analysis. New York: Psychology Press/Routledge, 2013. pp. 76-90.

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
(МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ)

Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«10» ноября 2024 г.



(подпись)

| 

(Ф.И.О. полностью)