

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ

Ключевые слова: лояльность, приверженность, персонал, работники, система управления персоналом, HR-служба.

Аннотация: объектом управленческой деятельности все чаще выступает лояльность работников, развитие которой в свою очередь провоцирует конкуренция на рынке труда за таланты. Такая стратегия фирмы обеспечит эффективность деятельности предприятия за счет улучшения всех показателей и уменьшения затрат. Поэтому лояльность становится важным и обязательным направлением изучения, как для ученых, так и для служб по управлению персоналом.

В период с 1920-1950 гг. французский инженер А.Файоль в своей административной школе управления выделяет 14 принципов менеджмента, одним из которых является принцип справедливости. Справедливость есть результат доброты и законности. Особенность его заключается в формировании преданности и лояльности работников своему руководителю.

Следует отметить, что сформулированные в рамках административной школы управления универсальные принципы менеджмента выдержали проверку временем и до сих пор успешно применяются в комплексе многими преуспевающими компаниями. [1, С.10]

В одной из первых работ Джошуа Ройса, в которых подробно рассматривалось понятие «лояльность», его сущность и проявление в контексте функционирования организации была «философия лояльности», написанная в 1908 г.

Лояльность обозначает искреннее и уважительное отношение сотрудников, которая может быть направлена на коллег, организацию, клиентов, руководство или партнеров. Лояльный сотрудник верен общему делу, соблюдает правила и разделяет общие интересы.

Среди российских ученых, внесших вклад в изучение и развитие этого направления, необходимо отметить труды Альхименко О.Н., Веснина В.Р., Харского К.В., Говоровой Н.А., Мулындиной К.М., Кибанова А.Я., Самраиловой Е.К., Патласова О.Ю., Шапиро С.А., Осовицкой Н.А. и многих других.

Термин «лояльность» происходит от английского или французского «loyal» - верный. Лояльность работника, не что иное, как осознанная система поведения. Нельзя путать понятия «благонадежность» и «лояльность», так как в первом случае работник законопослушен, а во втором предан. [2, С.203]

Лояльность интересна тем, что она имеет свой жизненный цикл, протекающий циклично и поэтапно, зарождаюсь в личности любого опытного или начинающего работника.

Очень популярна в настоящее время концепция лояльности Д.Мейера и Н.Ален. Лояльность персонала в ней определяется как психологическая связь между работником и организацией, снижающая вероятность того, что работник добровольно ставит организацию, и включает три основных компонента:

- аффективная лояльность;
- пролонгированная (поведенческая) лояльность;
- нормативная лояльность.

Представленная модель лояльности (рис. 1), которая содержит в себе большинство выявленных нами признаков лояльного поведения. Исходя из этой модели, можно сказать, что лояльность сотрудников к организации, коллегам, руководителю и своим должностным обязанностям является привлекательным и полезным качеством для работодателя.

Таким образом, лояльность персонала может рассматриваться как многогранное понятие, ключевыми элементами которого являются:

- степень готовности продолжить работу в данной организации;
- эмоциональная заинтересованность;
- приверженность к её целям и ценностям;

- применение, дополнительных усилий в интересах организации, с целью повышения эффективности и производительности своего труда;
- добровольное соблюдение установленных норм;
- удовлетворённость сотрудника своей работой;
- условиями труда и вознаграждением;
- удовлетворённость психологическим климатом в коллективе;
- гордость за принадлежность к предприятию.



Рисунок 1. Модель лояльности персонала [3. С. 185]

Развивать лояльность можно очень долго и стоит начинать это дело с самого рождения организации. Если же фирма не такая молодая, то HR-служба должна очень сильно постараться для рождения лояльного коллектива, вносить капитальные изменения в работе с персоналом, анализировать и оценивать

реальную ситуацию, проводить опросы и исследования. Высший уровень лояльности работника предприятия – задача, которая дорого стоит.

Для начала стоит задуматься об укреплении компонентов лояльности:

- удовлетворенность сотрудника своей работой;
- доверие сотрудников к руководителям;
- адекватность отношений между сотрудником и административным персоналом компании.

Рост лояльности основывается на последовательных действиях:

- изучение уровня лояльности сотрудников,
- разработка программы повышения лояльности,
- получение обратной связи после завершения программы для выяснения ее результативности.

Работа по формированию политики лояльности, требует значительных изменений в организации в целом, в ее корпоративной культуре, методах управления, следовательно, проведение данной программы предполагает активное участие топ-менеджмента.

Существует несколько подходов рассмотрения лояльности персонала: с позиции сотрудников и предприятия, а также с точки зрения системы управления персоналом.

Таблица 1–Подходы рассмотрения лояльности

Подход	факторы
С позиции работников	Удовлетворенность трудом (организация и оплата труда)
	Соответствие ценностей (насколько сотрудник готов принять их, не противоречат ли его собственным ценностям);
	Участие в капитале, причастность к деятельности в организации;
	Информированность о деятельности организации
	Поддержку организации (психологическую, профессиональную и др.)
С позиции организации	Организационную справедливость (честное отношение организации к своим сотрудникам и оценка их работы)
	Отношение к предприятию и поведение сотрудника (соблюдение дисциплины труда: прогулы, частые перерывы, использование средств коммуникаций в личных целях и др.)
	Кадровая безопасность (выражается в соблюдении конфиденциальности, профессиональной порядочности и др.)

	Экономическая эффективность персонала (снижение издержек, повышение производительности, качество выполнения работ и др.).
С точки зрения системы управления персоналом	личная заинтересованность персонала (мотивация) и потенциал лояльности

Немецкий ученый Г. Штрутц считает, что каждый работник в организации должен быть настолько хорош, что в любой момент он бы победил в любом конкурсе на новое рабочее место, при этом, не совершая этого, так как от этого шага его удерживает собственная лояльность, включающаяся в себя следующие элементы:

- старание работника сохранить место работы;
- эмоциональная заинтересованность;
- одобрение целей и ценностей;
- доверие руководству
- применение, дополнительных усилий в интересах организации,
- добровольное соблюдение установленных норм и правил;
- удовлетворённость работника своей работой;
- удовлетворенность условиями труда и вознаграждением;
- удовлетворённость психологическим климатом в коллективе;
- гордость за принадлежность к предприятию.

Лояльность интересна тем, что она имеет свой жизненный цикл, протекающий циклично и поэтапно, зарождаясь в личности любого опытного или начинающего работника.

Изученный процесс формирования лояльности в личности человека С. Голубковым, даёт фундаментальные знания о том, как эффективнее управлять политикой лояльности в организации. Эти стадии ученый содержательно охарактеризовал в таблице 2.

Таблица 2 - Стадии лояльности по С. Голубкову

Стадии	Характеристика	Минусы	Плюсы
нулевая	Неосознанная нелояльность	Поведение противоположное в организации	Очень редкая стадия для организации
первая	Осознанная нелояльность	Ощущает все недостатки в организации	На примере коллег, осознает преимущества организации и делает свой выбор
вторая	Неосознанная лояльность	Сомнения в своей организации за ее пределами	Становление частью организации
третья	Осознанная лояльность	Требуется внутренняя поддержка коллег	Противостояние внешней среде

Список литературы:

- 1. Филиппова Ю.В. Основы кадрового менеджмента: Текст лекций / Ю.В. Филиппова. – Ярославль: Яросл.гос.ун-т, 2002. - 72 с.*
- 2. Шапиро С.А. Организационная культура: учебное пособие / С.А. Шапиро. – Москва: КНОРУС, 2017. – 256 с.*
- 3. Позднякова Т.В. Теоретико-методологические аспекты изучения лояльности персонала организации // Вестн. Перм. Ун-та. Сер. 16. – 2013. - №4. – С.185*