

УВОД

Значението на удовлетвореността на служителите и на тяхната мотивация е важно условие за реализиране на стратегическите цели на всяка една компания. Съществуват множество изследвания относно ефекта на удовлетвореността и мотивацията за производителността на компанията.

Днес ефективното управление на човешките ресурси (УЧР) е по-важно от всякога, защото хората и тяхната интелигентност са най-важните фактори на икономиката на знанието, в която интелигентните организации са ключов аспект за икономически растеж. УЧР е също така важно, защото хората са склонни да се сменят своите работни места. Хората могат да сменят работните си места, за да получат повече уважение и да се чувстват по-ценени в работата си. Също така управленските екипи имат много по-добро разбиране в политиките и практиките в областта на човешките ресурси, отколкото преди. УЧР обикновено включва планиране и прилагане на политики в областта на човешките ресурси, набиране и подбор на работна сила, обучение и развитие, планиране на работна сила, осигуряване на справедливо отношение към работниците и служителите; създаване на договори за служители. То може да включва и осигуряване на равни възможности, оценка на работата на служителите, управление на благосъстоянието на служителите, предоставяне на консултиране на служители, управление на системите за възнагражденията, надзор на процедурите за здраве и безопасност, дисциплиниране на лицата, преговори и т.н.

Обект на изследване е управлението на човешките ресурси, а предметът на изследване е удовлетвореността на служителите в GV Ltd.

Целта на дипломната работа е да се оцени нивото на удовлетвореността на служителите. Тази цел се разглежда през призмата на теориите за лидерство и мотивация, и тяхното влияние върху удовлетвореността на служителите.

За нейното постигане ще се решат следните задачи:

- Да се анализират теориите за лидерство и мотивация така, че да се очертаят аспектите на управлението, които биха могли да доведат до удовлетвореност на служителите
- да се установят факторите, които могат да бъдат подобрени в компанията и как да бъдат служителите удовлетворени от ежедневната си работа. В това изследване се обяснява какъв вид фактори влияят върху удовлетвореността на служителите и които вероятно причиняват неудовлетвореност.

Основният метод е анкетно проучване. Ограничение на изследването е, че резултатите не могат да бъдат генерализирани.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧНИ ПОСТАВКИ ЗА ЛИДЕРСТВО, МОТИВАЦИЯ И ЗНАЧЕНИЕТО ИМ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

1.1. ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ОРГАНИЗАЦИЯТА

Човешки ресурси е понятия, което означава хората, които работят в една компания и техния принос според умения, знания и компетентност¹. Управлението на хората на работното място се занимава с изготвянето на планове и приемането на подходи, които да стимулират хората да помогнат на компанията да постигне целите си.

Важна характеристика на добрия лидер е способността да изследват персоналните и групови мотиви и вярвания с оглед реализиране на промяна или получаване на представа за постигане на успешни резултати. Истинското лидерство изисква способност критично да се оценява прогреса и резултатите по пътя към целта. То изисква непрестанна настройка на собственото Аз както и отразяване на индивидуалните нужди и характеристики на екипа. Знание за стиловете на лидерство са необходими не само за мениджърите в постигане на по-добро управление на процесите, но също така и на персонала с оглед по-добра интерпретация на характеристиките, които се изискват са един лидер в рамките на организацията.

Думата „лидер” произтича от значенията на „път”, „курс” на кораба по време на мореплаване: съгласно Addair (1997) думата се отнася до „пътуване”. Нейното значение също включва власт или сила, които се използват съответно за общите цели на организацията или групата.

Подобряване на лидерството в рамките на организацията трябва да способства за по-ефективно внедряване на промени, но също така трябва да намали стреса и да повиши удовлетворението от работата и да съдейства за кариерно развитие². Ръководителите трябва да имат лидерски имена във всички аспекти с оглед вземане на информирани решения.

Значителен обем от анализи и теоретични дискусии продължават в търсене на характеристиките на определени стилове за успешно лидерство. Adair (1998) убедително твърди, че е възможно човек да стане ефективен лидер не на базата на

¹ Dransfield Robert 2000. Human resource management. Guilford. Heinemann, с.3

² Mullins Laurie J. 2007. Management and Organisational behaviour. Eighth edition. Prentice Hall.

учене, а на основа персонални търсения (мотивация) за придобиване на необходимите умения и способности³.

Лидерът е човек, които може да демонстрира специфични роли на поведение с оглед да влияе на отношенията и поведението на останалите. Обикновено това е екипен феномен. Две специфични аспекта на това бъдеш лидер са:

- 1) индивидуални характеристики или стил са необходими за ефективния лидер.
- 2) Организационни умения се изискват за управление на процесите свързани с промени.

Известната класификация на Дъглас Макгрегър за теорията X спрямо теорията Y е приложима за лидерските подходи. Теорията X предполага, че по принцип повечето хора намират работата за неприятна и обикновено избягват да я извършват, ако е възможно. Ето защо повечето хора трябва да бъдат контролирани и насочени, дори заплашвани за да бъдат постигнати организационни цели. Теория X също предполага, че хората искат да бъдат контролирани и насочвани, вместо да поемат отговорност, и че хората нямат амбиция. Теорията Y от друга страна е по-вероятно да има своите корени в човешкото поведение. Предполага, че физическото и психическото усилие в работата е толкова естествено, колкото и това за игра или почивка. Тя също така казва, че заплашителният и външен контрол не са единствените начини за това да се накарат хората да работят по-добре, за да се постигнат целите на организацията⁴. Ако човек е отдаден на задачата, той / тя ще упражнява самоконтрол. Ангажиментът зависи и от размера на възнагражденията, които човек получава. Най - важните награди са тези, които задоволяват индивидуалните нужди и създават лично самоусъвършенстване. Според Теория Y хората не учат само да приемат, но също и да търсят отговорност. Съгласно предположенията на Теория Y целта на лидера е да интегрира нуждите на индивида в нуждите на организация. Идеята на Макгрегър е, че способността да накараш работниците да открият организационните цели е същността на лидерството. Когато всички се ангажират с общи цели, лидерите действат като учители, които консултират и рядко действат като авторитетни шефове. Ако лидерите мотивират служителите, заедно с линията на Теория X, то лидерският стил ще бъде различен в сравнение със ситуацията, в която лидерите действат съгласно теорията Y.

³ Пак там

⁴ Hofstede Gert J. 2005. Cultures and organizations: software of the mind. USA. McGraw-Hill, Inc., с.266