

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/diplomnaya-rabota/289316>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Психология труда

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы исследования влияния социально-психологического климата на удовлетворённость трудом на предприятиях гостиничного сервиса 6

1.1. Сущность и особенности удовлетворённости трудом 6

1.2. Понятие социально-психологического климата 13

1.3. Особенности социально-психологического климата на предприятиях гостиничного сервиса 18

Глава 2. Исследование влияния социально-психологического климата на удовлетворённость трудом 20

2.1. Организация и методика исследования 20

2.2. Результаты исследования 21

2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию социально-психологического климата с учётом результатов проведённого исследования 23

Заключение 32

Список использованных источников 34

Приложения 37

Введение

Актуальность темы данного исследования обусловлена тем, что сотрудники в сфере гостиничного сервиса являются важным фактором конкурентоспособности предприятия. Это важный ресурс, благодаря которому гостиничный бизнес может рассчитывать на дальнейший рост. Успешность трудовой деятельности сотрудников отелей во многом определяется тем, какую эмоциональную окраску носит психологическая обстановка в коллективе. Человек проводит на работе большую часть активной жизни, реализует свои планы посредством профессиональной деятельности, поэтому удовлетворенность трудом важна не только с точки зрения экономических показателей, но и в связи с психологическим благополучием индивида. Исследования показали, что люди, удовлетворенные трудом, также удовлетворены и своей жизнью в целом, отличаются лучшим здоровьем и реже меняют место работы.

При этом успешность в профессиональной деятельности сотрудников гостиницы во многом определяется уровнем их психологической удовлетворённости своим трудом. Достижение высоких показателей этой удовлетворённости – важная задача руководителя, который стремится к сохранению ценных трудовых кадров.

При этом следует принимать во внимание, что удовлетворённость трудом может быть различной в зависимости от социально-психологического климата. В связи с этим задача руководителя – развивать у сотрудников адекватную положительный климат в коллективе. Для этого важно ставить посильные трудовые цели, мотивировать сотрудников и помогать им в достижении поставленных целей и задач.

Степень разработанности проблемы. Выявлением факторов, оказывающим влияние на удовлетворенность трудом, занимались Ф. Тейлор, К. Левин, А.Л. Свенцицкий, В. Я. Ядов, Ф. Н. Ильясов и другие. Созданные ими теории и модели раскрывают отдельные стороны проблемы, дополняя друга.

Объект исследования: психологическая удовлетворённость трудом сотрудников отеля.

Предмет исследования: исследование влияния социально-психологического климата на удовлетворённость трудом на предприятиях гостиничного сервиса.

Целью исследования является изучение особенностей психологической удовлетворённости трудом работников гостиниц; разработка коррекционно-развивающей программы с целью повышения социально-психологического климата.

Гипотеза исследования: существует предположение, что методы арт-терапии являются эффективными для совершенствования социально-психологического климата в коллективе.

Задачи исследования:

1. Проанализировать научную психологическую литературу по проблеме исследования психологической удовлетворённости трудом работников.

2. Изучить особенности социально-психологического климата

3. Охарактеризовать особенности социально-психологического климата гостиницы

4. Провести диагностику удовлетворённости трудом и социально-психологического климата гостиницы

Теоретико-методологическую базу исследования составили научные работы по общей психологии, организационной психологии, социологии.

Методы исследования:

- организационные – сравнительный;

- эмпирические – наблюдение, беседа, психодиагностический метод;

- обработки данных – количественный и качественный анализ данных;

- интерпретационные – структурный метод.

Научная новизна исследования определяется тем, что впервые был рассмотрен вопрос взаимосвязи социально-психологического климата и психологической удовлетворённости трудом сотрудников отеля.

Теоретическая значимость исследования связана с проведением комплексного обзора источников, направленных на определение особенностей взаимосвязи социально-психологического климата и психологической удовлетворённости трудом сотрудников.

Практическая значимость исследования связана с тем, что его результаты могут быть использованы в практической работе организационного психолога.

Эмпирическая база исследования - Спа-отель «Аквамарин» (г. Зеленогорск, Ленинградская область).

Структура работы. Данная работа содержит в себе введение, две главы основной части, заключение, список использованных источников, приложения.

Глава 1. Теоретические основы исследования влияния социально-психологического климата на удовлетворённость трудом на предприятиях гостиничного сервиса

1.1. Сущность и особенности удовлетворённости трудом

Психологическая удовлетворённость в виде объекта научного исследования приобрела довольно широкое распространение в психологической науке с середины прошлого века. «Интерес к исследованию проблемы психологической удовлетворённости личности стал сильнее с возникновением позитивной психологии – такого направления, которое предлагает обратить внимание не столько на изучение отклонений и заболеваний психики человека, сколько на потенциал и ресурсы личности, на ее позитивное функционирование» [22].

Так, структурная модель психологической удовлетворённости трудом по К. Рифф, представлена в таблице 1.

Таблица 1

Параметры структурной модели психологической удовлетворённости трудом по К. Рифф

Параметр психологической удовлетворённости трудом Описание параметра

самопринятие осознание личностью и принятие всех своих сторон, наличие позитивной оценки себя и своей профессии в целом

профессиональный рост стремление личности к профессиональному развитию, обучению новому, наличие

ощущения собственного прогресса

автономия способность человека противостоять социальному давлению, наличие независимости в оценках себя, своего поведения, способность личности к саморегуляции

компетентность при управлении средой способность человека добиваться желаемого в трудовой деятельности, его умение преодолевать трудности при реализации целей

позитивные отношения индивида с окружающими умение человека устанавливать доверительные и длительные отношения, способность личности к эмпатии, наличие гибкости во взаимоотношениях с окружающими

наличие профессиональных целей осмысленность собственной деятельности, наличие ценностей прошлого, настоящего и будущего

Рассмотренная теория психологической удовлетворённости трудом, по К. Рифф, послужила базисом оригинального метода в психотерапии и построении опросника, который, в свою очередь, получил широкое применение при изучении различных сфер психологического благополучия личности.

Помимо этого, значимым является вклад П.П. Фесенко и Т.Д. Шевеленковой в разработку содержания психологической удовлетворённости трудом. Данные исследователи определяют актуальную психологическую удовлетворённость трудом, а именно, степень осуществимости основных компонентов позитивности и идеального психологического благополучия в профессии – ту степень, на которую направлена личность при реализации компонентов позитивного профессионального функционирования. Данные авторы определяют актуальную психологическую удовлетворённость в форме переживания, характеризующего отношение индивида к тому, кем он, по его мнению, является. Помимо этого, данное понятие отражает степень реализованности основных компонентов позитивной жизнедеятельности личности, а также степень направленности индивида на осуществление компонентов позитивного функционирования.

Рассмотренное разделение представляется важным, потому что оно определяет особый временной аспект переживания индивидом собственного благополучия, либо неблагополучия «здесь-и-сейчас», которые осознаются в сравнении оценки прошлого жизненного опыта с идеальной оценкой желаемого будущего.

П.П. Фесенко и Т.Д. Шевеленкова также вводят понятие уровней психологической удовлетворённости трудом. Так, низкий уровень актуальной удовлетворённости объясняется преобладанием отрицательного аффекта, который понимается авторами в виде ощущения неудовлетворенности собственной профессией. Для нормативного и высокого уровня свойственно преобладание позитивного аффекта, который понимается как удовлетворенность личностью собственной профессией.

Такое измерение уровня (индекса) психологической удовлетворённости трудом можно назвать довольно удобным инструментом не только в плане сравнительного анализа, но также и в плане присутствия определенного общего ориентира. Уровень психологической удовлетворённости определяют как обобщенный показатель степени направленности индивида на осуществление основных компонентов позитивного профессионального функционирования, а также степени действительной осуществимости данной направленности. Последняя субъективно выражается в позитивном ощущении, а также в удовлетворенности собой и собственным трудом.

П.П. Фесенко и Т.Д. Шевеленкова в своих исследованиях пришли к тому, что важным дополнением для понимания психологической удовлетворённости трудом могут стать её структурные компоненты, которые достигают различной степени выраженности и определяют уникальность такой структуры у каждого индивида. Вместе с этим, авторы отмечают, что по содержанию смыслу психологическую удовлетворённость можно соотнести с экзистенциальным переживанием отношения личности к своей жизни. По их мнению, психологическая удовлетворённость находится в сознании носителя данного феномена и является субъективной реальностью с данной точки зрения, обладает такими характеристиками, как целостность, интегральность.

По С.А. Водяхе, психологическая удовлетворённость – это устойчивое свойство, в котором доминируют положительные эмоции, позитивная самомотивация, имеются довольно тесные взаимоотношения, личностная вовлеченность в жизнедеятельность, а также осмысленность жизни.

Согласно мнению Л.В. Куликова, человек может не только испытывать состояние благополучия в трудовой деятельности, но также и способен его рефлексировать, выделять компоненты, относящиеся к субъективному благополучию:

□ рефлексивный (когнитивный) в виде представлений об отдельных сторонах трудовой деятельности человека;

□ эмоциональный в форме доминирующего эмоционального тона отношения к указанным сторонам. При этом субъективная удовлетворённость трудом определяется автором как относительно устойчивое и обобщенное переживание, которое имеет особую значимость для индивида и является одной из главных составных частей у доминирующего в данный конкретный момент психического состояния.

Л.В. Куликов, при определении значимости психологической удовлетворённости в рамках профессиональной деятельности, говорил о том, что удовлетворенность, либо неудовлетворенность профессией может определять многие виды поведения и деятельности субъекта. При этом, удовлетворенность и неудовлетворенность профессией выступают значимыми факторами состояния общественного сознания. Данный автор полагает, что одной из особенностей термина «удовлетворенность трудом» считается его неопределенность в психологическом предмете оценки.

Именно поэтому предложено использовать термин «удовлетворённость», когда речь идет об изучении «субъективного» личности. Нередко категорию психологическую удовлетворённость сравнивают с категориями психологического и психического здоровья. А понятие «психологическое здоровье» в течение длительного времени

Список использованных источников

1. Бессонова, Ю.В. Психологическое благополучие личности в труде // Развитие психологии в системе комплексного человекознания. – Москва, 2012. – С. 412-415.
2. Бонивелл, И. Ключи к благополучию: что может позитивная психология. – М.: Время, 2009. – 192 с.
3. 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.
4. Веприкова М. Я., Козловская С. А. Корпоративная культура: роль и место в совершенствовании результатов деятельности коммерческой организации // Экономика и предпринимательство. – 2020. – №. 1. – С. 1029-1033.
5. Верна, В.В. Управление персоналом организации как основополагающий фактор ее устойчивого развития / В.В. Верна // Успехи современной науки. – 2017. – Т. 3. – № 1. – С. 171-173
6. Водяха, С. А. Современные концепции психологического благополучия личности // Дискуссия, 2012. – № 2. – С. 132 - 138.
7. Ворошень, О. Г. Профессиональная идентичность аспирантов эмоционально-оценочный аспект О.Г. Ворошень // Социологический альманах, 2015. – №6. – С.396-404.
8. Головей, Л.А. Психология профессионального развития : учебное пособие. – СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2009. – 119 с.
9. Гординенко Ю.Ф. Управление персоналом. Серия Высшее образование. / Ю.Ф. Гординенко, Д.В. Обухов, С.И. Самыгин. — Ростов н/Д: Феникс, 2015. — 352 с.
10. Денисова, О.В. Открывшиеся перспективы, связанные с изменением психологических характеристик личности. – Екатеринбург, 2008 – 42 с.
11. Доронина И. В., Бичеев М. А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Курс лекций / Новосибирск: СибАГС, 2015. – 159 с.
12. Зеер, Э. Ф. Теоретико-прикладные основания психологии профессионального развития : монография / Э. Ф. Зеер ; [рец.: С. К. Бондырева, С. А. Минюрова] ; Рос. гос. проф.-пед. ун-т. — Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2015. — 193 с.
13. Зеер, Э.Ф. Психология профессионального образования : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Э.Ф. Зеер. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 416 с.
14. Климов, Е.А. Введение в психологию труда. Учебник. 3-е изд-е, — М.: МГУ; «Академия», 2004.
15. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения. — Ростов-на-Дону, 1996.
16. Минюрова, С.А., Калашников, А.И. Разработка методики диагностики профессиональной приверженности: определение содержания феномена // Инновационные проекты и программы в образовании, 2015. - № 5. - С. 35—41
17. Никифоров, Г. С. Постановка проблемы психологического обеспечения завершения профессионального пути/ Г. С. Никифоров, Н. Е. Водопьянова, О. О. Гофман // Организационная психология. 2018. Т. 8. № 3. С. 86-103.
18. Петраш, М.Д. Кризисы профессионального развития в контексте развития взрослого: Дисс. . канд. психол. наук. – СПб, 2004. – 235 с.

19. Петрова, И.А., Дёмин А.Н. Влияние организационных изменений на психологическое благополучие и совладающее поведение личности // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология, 2009. - №2. - С.215-219.
20. Поваренков, Ю.П. Психологическое содержание профессионального становления человека. - М.: Издательство УРАО, 2002. - 160 с.
21. Стаут Л.У. Управление персоналом. Настольная книга менеджера. / Стаут Л. У., пер. с англ. — М.: ООО «Издательство «Добрая книга», 2016. — 536 с.
22. Янченко, И. В. Положительная профессиональная Я-концепция как фактор успеха в будущей карьере выпускника вуза // Проблемы и перспективы развития образования: материалы III междунар. науч. конф. (г. Пермь, январь 2013 г.). — Пермь: Меркурий, 2013. — С. 129-132.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/289316>