

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/36361>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Психология менеджмента

Введение 3

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ТЕКУЧЕСТИ ПЕРСОНАЛА НА ПРИМЕРЕ ООО В РАЙОНАХ КРАЙНЕГО СЕВЕРА 5

1.1 Современные подходы к оценке текучести кадров в отечественной и зарубежной психологии 5

1.2. Психологический климат в коллективе 25

1.3. Мотивы профессиональной деятельности 33

1.4. Удовлетворенность трудом 43

1.5 Психологические особенности персонала организации в районе крайнего севера 52

ГЛАВА 2. МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ 61

2.1. Постановка проблемы: цель, гипотезы, задачи, объект и предмет исследования 61

2.2. Процедура исследования 61

2.3. Описание выборки исследования 62

2.4. Методы и методики исследования 62

2.5. Методы обработки данных 64

ГЛАВА 3 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ТЕКУЧЕСТИ ПЕРСОНАЛА НА ПРИМЕРЕ ООО В РАЙОНАХ КРАЙНЕГО СЕВЕРА 69

3.1. Анализ полученных результатов 69

3.2 Статистический анализ данных 76

3.3 Программа оптимизации психологических аспектов текучести персонала в районах Крайнего Севера 85

Заключение 110

Литература 112

Введение

На сегодняшний день текучесть персонала является одной из главных проблем любого бизнеса, так как влечет за собой снижение производственных показателей, эффективности работы, и, как следствие, немалые финансовые потери. По экспертным оценкам, повышенная степень текучести персонала является актуальной проблемой как минимум для 70 % средних и крупных компаний России.

Текучесть зависит от множества факторов (специфики бизнеса, территориального расположения фирмы, стадии развития компании, квалификации, образования и возраста сотрудника), однако наиболее значимыми являются психологические факторы.

Особенно важными психологические факторы становятся ввиду всех сложностей их определения, ведь то, чем руководствуются сотрудники, их скрытые мотивы тяжело поддаются идентификации и адекватной оценке, а, следовательно, возникают и проблемы в разработке комплекса мероприятий, направленных на снижение текучести кадров в организации.

Объект исследования: психологические аспекты текучести персонала.

Предмет исследования: психологические аспекты текучести персонала на примере ООО в районах Крайнего Севера.

Цель исследования данной выпускной квалификационной работы является изучение психологических аспектов текучести персонала на примере ООО в районах Крайнего Севера, а также разработка рекомендаций по совершенствованию существующей в организации системы управления текучестью персонала.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи:

1. Рассмотреть основные подходы в исследовании сущности текучести кадров в организации.

2. Определить основные психологические причины текучести кадров.
3. Проанализировать психологическую модель текучести кадров.
4. Определить основные психологические причины текучести кадров
5. Разработать рекомендации по снижению текучести кадров на примере ООО в районах Крайнего Севера

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ТЕКУЧЕСТИ ПЕРСОНАЛА НА ПРИМЕРЕ ООО В РАЙОНАХ КРАЙНЕГО СЕВЕРА

1.1 Современные подходы к оценке текучести кадров в отечественной и зарубежной психологии

Текучесть кадров в настоящее время представляет собой одну из важнейших проблем, с которыми сталкиваются современные предприятия.

Анализ текучести кадров необходимо начать с определения понятия «движение кадров», под которым понимается совокупность всех зафиксированных в организации случаев поступления в организацию и выбытия за ее пределы работников. [16, с. 251]

Вопросом текучести кадров занимались многие отечественные и зарубежные ученые, например, Р. Беннетт, профессор социологии Лондонского университета предлагает следующее определение:

«Текучесть рабочей силы - это движение работников из штата компании. Обычно текучесть кадров отслеживается путем регистрации увольняющихся и предположения, что на место уволившегося будет принят новый работник».

В теории управления под текучестью кадров понимается движение рабочей силы, обусловленное неудовлетворенностью работника рабочим местом по каким-либо причинам или неудовлетворенностью организации конкретным работником. [34, с. 262]

По мнению французского теоретика и практика менеджмента, а также основателя административной (классической) школы управления А. Файоля, высокая текучесть кадров является причиной и одновременно следствием плохого управления. В процветающей компании управленческий персонал является стабильным.

Совершенно другую трактовку понятия текучести кадров предлагают в своем исследовании Диктер, Розновский и Харрисон. По их мнению, текучесть кадров -- это не событие, происходящее в какой-то момент времени, а процесс, текущий во времени и включающий в себя изменения и взаимодействия между человеком и организацией.

Фаррелл и Расбалт считают, что текучесть кадров - это низкий уровень преданности работе. Они предполагают, что преданность работе, в свою очередь, является функцией индивидуального восприятия собственных относительных инвестиций в работу, вознаграждений и потерь, связанных с работой в данной компании, и воспринимаемых возможных альтернатив трудоустройства. Процессуальный аспект этой модели основан на том, что релевантные переменные и связи между ними считаются не статическими, как при корреляционном подходе, а изменяющимися во времени. [33, с. 92]

В современном экономическом словаре понятие текучести кадров рассматривается с двух сторон. В первом случае текучесть кадров представлена как показатель, фиксирующий уровень изменения состава работников вследствие увольнения и перехода на другую работу по личным мотивам. Во втором же случае текучесть кадров рассматривается как процесс неорганизованного перемещения работников.

Повышенный уровень текучести возникает при повышении предела в 3-5% и издержки на прием, и увольнение кадров становятся значительными и предприятие начинает терпеть убытки. [15, с. 245]

В качественном аспекте текучесть кадров проявляется в потере высококвалифицированных специалистов, в отвлечении их от непосредственной работы, вынуждая их помогать новичкам, что ухудшает морально-психологический климат в коллективе и препятствует созданию сплоченной команды.

Персонал любой компании не является постоянной величиной, он постоянно изменяется: принимаются новые сотрудники, старые увольняются. Следовательно, для измерения текучести кадров в организации применяются различного рода показатели. [32, с. 264]

Для того чтобы расчет текучести кадров дал максимум информации для принятия управленческих решений, необходимо накапливать данные по текучести персонала, что позволит отслеживать тенденции в изменениях кадрового состава и прогнозировать вероятность возникновения кадровых проблем. А для этого необходимо иметь представление и о видах текучести кадров, возникающих в организации.

Так, Тюленева М. и Свистунов В. классифицируют текучесть кадров на четыре группы: активная, пассивная, внутриорганизационная и внешняя.

Активная текучесть кадров проявляется в движении рабочей силы вследствие неудовлетворённости своим нынешним местом работы. Это могут быть и плохие условия труда, и содержание работы, и уровень оплаты труда.

Пассивная текучесть кадров проявляется в неудовлетворенности организацией тем или иным работником (за плохие результаты деятельности, несоблюдение трудовой дисциплины). [14, с. 235]

Внутриорганизационная текучесть кадров связана с перемещениями работника внутри данной организацией.

Внешняя текучесть кадров состоит из перемещения работника между организациями, отраслями и сферами экономики.

Необходимо также учитывать текучесть персонала с поправкой на сферу деятельности компании, т.к. специфика деятельности накладывает свой отпечаток на нормы текучести персонала.

Так, в производственной сфере нормальной текучестью будет считаться уход 10% персонала в год, однако же, в условиях экономического роста компании и во время массового приема сотрудников на работу норма текучести может повыситься и до 20%. Для управляющего же состава норма текучести не должна превышать 5%. [31, с. 175]

Розничная торговля и сфера страхового бизнеса устанавливает порог текучести в 30%, что связано с так называемой «миграцией» торговых представителей и менеджеров по продажам, которые редко задерживаются на одной работе более чем на 1-2 года.

Самый высокий уровень текучести кадров отмечается в сфере гостинично-ресторанного бизнеса. Текучесть кадров в данной сфере труда достигает порядка 80%.

Процесс текучести кадров в организации является крайне болезненным процессом, как для увольняемых сотрудников, так и для самой организации. При этом текучесть кадров может быть как конструктивной, так и негативной. Последствия текучести кадров могут ощущаться на протяжении многих лет в виде демотивации оставшихся сотрудников, их недоверия к руководителям, снижением производительности труда. [46, с. 251]

Учитывая это, становится ясно, что управление текучестью персонала представляет собой одну из важнейших функций управления персоналом и требует согласованных действий руководства организации и службы управления персоналом. Естественно, что организация должна принять меры по приведению численности сотрудников в соответствие с ее реальными потребностями, то есть осуществить управление текучестью персонала. Для этого необходимо исследовать факторы, вызывающие текучесть персонала. [30, с. 235]

Текучесть персонала на «пустом месте» не возникает, грамотному руководителю она всегда говорит о том, что что-то у него в "бизнес - королевстве" неладно. Каковы причины текучести кадров на предприятии, почему люди уходят, почему они уходят как бы неожиданно или массово?

На текучесть кадров на производственном предприятии влияют многие факторы: материальное положение; состояние здоровья; возраст; семейное положение; владение навыками самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности и наконец, индивидуальные психологические особенности персонала. Данный раздел моей работы посвящен анализу психологических факторов влияющих на текучесть кадров. [13, с. 57]

Рассматривая психологические факторы активизации процесса перемены рабочих мест, в равной степени отражаются в сознании индивида и трансформируются в систему мотивов его поведения, т.е. для разных групп работников, различающихся по уровню конкурентоспособности, факторы, вызывающие перемещения в структуре конкурентоспособности на рынке труда, различны.

По оценкам специалистов, в настоящее время на практике сложились следующие значения нормы текучести с учетом различных категорий персонала и специфики бизнеса. Для менеджеров высшего звена управления норма текучести колеблется в пределах от 0 до 2%. Для управленцев среднего звена оптимальное значение данного показателя составляет 8 - 10%. Для линейных специалистов данный показатель не должен превышать 20%. Что касается квалифицированных производственных рабочих и торгового персонала, то здесь значение нормы текучести колеблется в пределах 20 - 30%, а вот для неквалифицированного труда норма текучести может быть и гораздо выше - от 30 до 50%. [29, с. 143]

Основными внутренними факторами, определяющими текучесть кадров являются:

Низкая заработная плата, которая является чуть ли не важнейшим фактором текучести кадров. Низкая оплата труда вынуждает сотрудников искать более выгодные предложения и создает ощущение

невозможности заработать больше.

Постоянная задержка заработной платы, которая фактически снижает стоимость заработной платы вне зависимости от ее размера.

Несправедливость заработной платы, что проявляется в отсутствии связи зарплаты с результатами труда. Данный фактор формирует ощущение неценности своего труда, знаний и квалификации. [12, с. 15]

Отсутствие развития персонала в организации, которое проявляется в отсутствии обучения, переподготовке и повышению квалификации, отсутствии карьерного роста. Часто сотрудник, проработав в компании около года, уже ожидает повышения, в то время как работодатель не имеет реальной возможности продвинуть его по служебной лестнице, даже если по результатам аттестации сотрудник этого заслуживает. Простое повышение заработной платы в таком случае устроит его лишь ненадолго - не более чем на полгода.

Плохие отношения с руководством и коллективом создают постоянный дискомфорт на работе, что в последнее время является самым распространенным побудительным мотивом смены работы. [28, с. 65]

Рутинность и однообразность выполняемых операций. Отсутствие разнообразия в работе достаточно быстро приводят к профессиональному выгоранию, усталости, депрессии. Человек, работающий на одном и том же месте длительное время, постепенно теряет интерес к делу, его производительность падает, и, в конце концов, у него возникает желание сменить место деятельности. [45, с. 245]

Ко внешним факторам текучести относятся демографическая и экономическая ситуации в регионе, а также появление новых предприятий.

Плохая демографическая ситуация в совокупности с плохим качеством трудовых ресурсов большей части населения при экономическом росте ведет к дефициту как квалифицированных сотрудников, так и сотрудников без какой-либо квалификации, но способных добросовестно выполнять свою работу. Высокая конкуренция работодателей за человеческие ресурсы и дефицит персонала приводит к росту заработной платы, следовательно, растут и издержки компании, а конкурентоспособность снижается. Компании, которые не могут платить требуемую зарплату, теряют свои кадры, что при превышении критического значения текучести кадров может привести к несостоятельности и дальнейшему банкротству. [27, с. 143]

Среди совокупности личностных факторов можно выделить следующие: возраст работников, уровень образования и квалификации, опыт работы и семейные обстоятельства.

Так, высокая текучесть кадров возникает у работников 25-30 лет, а также у работников с низкой квалификацией, без семьи, без перспектив, далеко проживающие от места работы. [11, с. 75]

Показательно также и то, что опыт работы на предприятии также сказывается на уровне текучести в организации. Так, у работников со стажем на предприятии более трех лет резко снижается интенсивность текучести кадров.

Проведенное социологическое исследование среди рядовых сотрудников компаний по вопросам текучести кадров интернет-порталом Salary.com, позволяет определить следующие факторы текучести кадров.

Удаленность работы от дома определяют основной причиной для увольнения 9% респондентов. Даже если изначально далеко живущие сотрудники приходили на работу с энтузиазмом, то, со временем, слишком большие затраты времени и денег становятся причиной для поиска новой работы.

Слабое общение с менеджментом, некомпетентность и невежество начальства, грубость и враждебность по отношению к подчиненным является причиной ухода 10% сотрудников.

Высокий уровень стресса на работе для 10,5% опрошенных является причиной для смены работы.

Причиной для увольнения посчитали небезопасную работу 11,8% респондентов.

Невозможность дальнейшего профессионального развития - 15,3 %, такие сотрудники уходят для того, чтобы получить новое образование, начать новое дело или такую работу, где можно будет научиться чему-то новому и интересному. [26, с. 213-230]

Для 16,9% причиной ухода может стать маленький размер премий и соцпакета.

Скучная работа также может стать стимулом для поиска новой работы для 20,1% сотрудников.

Для 34,2 % важным фактором в работе является признание за выполненную работу, а его недооценка заставляет работника сменить работу.

Отсутствие карьерного роста посчитали для себя важным фактором для смены работы 37,3% респондентов.

Карьерные перспективы являются очень важным фактором в работе, которые позволяют не только сохранить персонал в работе, но и дают им стимул уверенно работать и дальше. Так, больше трети сотрудников готовы сменить работу, если поймут, что никак не вырастут в должности. [10, с. 76-80]

Основной же причиной ухода является низкая заработная плата (57,2%).

Для выявления причин текучести кадров некоторые компании используют такие инструменты как выходное

интервью или анкетирование при увольнении сотрудников.

Использование выходного интервью позволяет выявить истинные причины увольнения сотрудников, которые являются более показательными, нежели официальная статистика предприятия (количество увольнений, причины, указанные в приказе об увольнении). Провести взвешенную оценку факта увольнения и последствия, связанные с ним. Оказать психологическую поддержку бывшему сотруднику, если он в ней нуждается. Получить реальную информацию о состоянии дел в организации. В ряде случаев предотвратить увольнение сотрудника, что особенно ценно, если это высококвалифицированный и опытный работник. [44, с. 235] Проводя анализ текучести кадров в организации важно учитывать также и «потенциальную текучесть», которая возникает благодаря скрытой неудовлетворенностью сотрудников. Необходимо проводить сравнение с реальной текучестью по причинам, побудившим уволиться и по группам рабочих. Так, например если скрытая текучесть в организации высокая, а реальная - нет, то следует полагать, что в организации существуют внутренние стабилизирующие факторы.

Рассматривая структуру мотивов и причин ухода руководителей, и квалифицированных специалистов, можно отметить, что увольнения таких работников имеет свою специфику, отличающую их от ухода обычных работников. К ним можно отнести отсутствие сложных заданий, недостаточный уровень полномочий, слишком рутинная работа для руководителя или высококвалифицированного сотрудника делает работу неинтересной и заставляет его искать новую работу. [9, с. 101]

Отсутствие значимых целей. Многие люди, просыпаясь утром, строят личные планы на день, подсчитывают прибыль, которую планируют получить. В большинстве коллективов лишь некоторые сотрудники по-настоящему заботятся об общественных целях, остальные же заинтересованы только в получении личной выгоды. Успешные менеджеры не используют финансовую прибыль для постановки целей перед коллективом, поскольку лишь здоровые амбиции влекут за собой финансовую прибыль, но не наоборот. Поручение слишком сложных заданий для сотрудников с недостаточной квалификацией создает у сотрудника ощущение собственной не успешности. [25, с. 17-20]

Выполнение непосильных для сотрудника задач вынуждает его искать такую работу, которая будет в рамках его компетенции. Отсутствие ощущения достижения, видимых результатов работы также подрывает «боевой дух» специалистов и руководителей. Не многие люди способны долго работать, не видя отдачи от своего труда. У большинства возникает ощущение безысходности, бесполезности своей деятельности, и это заставляет сотрудников искать другую работу. Невозможность использовать какие-либо навыки сотрудника, которые он сам ценит. Наиболее типичные примеры - хорошее знание иностранного языка сотрудника или навыков программирования. Желание найти применение всем своим талантам может спровоцировать специалиста искать такое место работы, где эти навыки будут востребованы. Игнорирование идей и инициативы очень тяжело переносится как узкими специалистами, так и руководителями. Ведь они руководствуются самыми добрыми побуждениями и хотят, чтобы компания работала лучше. Отсутствие признания достижений и результатов со стороны руководства и коллег демотивирует сотрудника. Депривация таких потребностей, как внимание, уважение, признание, не заставит себя долго ждать. Работа исключительно ради денег быстро превращается в каторгу. Даже отрицательная обратная связь воспринимается легче и «с благодарностью», нежели отношение к сотруднику и его достижениям как к пустому месту. Отсутствие перспектив.

Таким образом, можно отметить, что факторов возникновения текучести персонала в организации достаточно много. [8, с. 153]

Рассматривая психологические факторы текучести кадров нужно подробнее уделить внимание такой причине как психологические характеристики личности сотрудника. К психологическим характеристикам обычно относят: уровень стрессоустойчивости, коммуникативные навыки сотрудника, уровень конфликтности, амбиции и возрастную категорию сотрудника. Также важными психологическими причинами текучести кадров являются обстоятельства, сложившиеся в организации. К обстоятельствам относятся: неблагоприятный психологический климат в организации, профессиональный стресс, мобинг. Также подробнее нужно рассмотреть проблему профессионального выгорания сотрудников. [24, с. 131] Далее в моей выпускной квалификационной работе будут подробнее описаны все выше перечисленные психологические причины текучести кадров в организации.

Для того чтобы понять психологические причины увольнения сотрудников нужно рассмотреть подробнее основные психологические характеристики присущие людям разных возрастных категорий. [43, с. 57]

Анализ психологических причин увольнения сотрудников в разных возрастных категориях следует начинать с изучения понятия возраст.

Итак, подводя итоги по понятию, возраст можно сделать вывод, что возраст (в психологии) -- конкретная,

относительно ограниченная во времени ступень психического развития индивида и его развития как личности, характеризующая совокупностью закономерных физиологических и психологических изменений, не связанных с различием индивидуальных особенностей. [7, с. 141]

Таким образом, каждой возрастной ступени психического развития присущи свое поведение, свое отношение к жизни, деятельности и труду в частном, также для каждой возрастной категории присущи свои психические реакции.

В классификации Д.Бромлей выделяются пять циклов развития: внутриутробный, детство, юность, взрослость, старость. При этом каждый цикл, в свою очередь, подразделяется на несколько стадий. Рассмотрим возрастные циклы, охватывающие трудовую деятельность индивида. Цикл "взрослость" состоит из трех стадий: ранняя взрослость (от 21 года до 25 лет), средняя взрослость (от 25 до 40 лет), поздняя взрослость (от 40 до 55 лет). В качестве особой переходной стадии выделяется пред пенсионный возраст (от 55 до 65 лет). [23, с. 235]

Рассматривая вопрос психологических причин текучести кадров нужно опираться на специфику психологии каждой возрастной категории.

Далее мы рассмотрим характерные реакции индивида в разных возрастных категориях по отношению к деятельности и труду.

Подводя итоги анализа психологических причин текучести кадров у молодых специалистов можно сделать вывод. Люди в возрасте 21-25 лет увольняются из компаний по причинам личностных характеристик таких как: социальная незрелость, завышенная самооценка, отсутствие умения делового общения, также не все молодые специалисты могут смириться с осознанием зависимости и подчиненности. Наряду выше перечисленными причинами можно выделить тот факт, что в силу своего возраста и психических особенностей молодые люди попросту находятся в профессиональном поиске.

Следующей возрастной категорией трудящихся составляют люди достигшие возраста 25-30 и 30-45 лет. В возрасте 25-30 лет текучесть кадров снижается, в этом возрасте у человека уже полностью сформированы все психологические механизмы. [42, с. 15] В этом возрасте у человека хорошо сформированы такие качества как самоконтроль, самостоятельность, дисциплинированность, организованность, воля к преодолениям трудностей, более развито чувство ответственности. У сотрудников данной возрастной категории возрастает стрессоустойчивость, на фоне полученного профессионального и жизненного опыта люди мотивируют смену работы, основываясь не на эмоциях, они уже руководствуются четкими расчетами получения выгоды как в материальном, карьерном и духовном росте. К 30-45 годам люди обычно добиваются успехов в карьере, получают руководящие должности и как вытекающее из этого конкурентно способные зарплаты. Поэтому в трудовой деятельности эмоционально индивид становится спокойнее и рассматривает для себя смену работы, только если новое место принесет ему максимум больше выгоды, чем его нынешнее место работы. [6, с. 200]

Рассматривая возрастную категорию от 45 до 55 лет, данным людям также характерна стабильность в работе. Их уже меньше привлекает смена работы, коллектива, должности и функционала, так как на первое место выходят не амбиции и самореализация, а уверенность в завтрашнем дне, стабильность заработка. Людям данного возраста характерно спокойствие, размеренность, сложнее воспринимают новации в работе. Сложнее других возрастных категорий переносят потерю работы, им сложнее найти другую удовлетворяющую их деятельность, сложнее находят общий язык с коллективом и руководством при смене рабочего места. Поэтому текучесть кадров в данном возрасте становится минимальной. [22, с. 175]

Последняя возрастная категория трудящихся в возрасте от 55 до 65 лет. В данном возрасте текучесть кадров возрастает, это связано с тем, что люди в этом возрасте либо переключаются на другую деятельность, например воспитание внуков, помощь детям либо уже в силу возраста не могут работать. Появляется как физическая, моральная и психологическая усталость от работы. Поэтому большинство людей принимают решение увольняться и уйти на пенсию. [35, с. 241-250]

Стрессоустойчивость это набор личностных характеристик индивида, которые помогают или мешают человеку справляться со стрессом, трудностями, пережить негативные события жизни. Также стрессоустойчивость влияет на деятельность и успешность индивида в труде. Сотрудники с низкой стрессоустойчивостью, чаще меняют работу, нежели люди с высокой стрессоустойчивостью. Таким образом люди с низкой стрессоустойчивостью попадают в категорию риска, чаще меняют работу из-за того что не могут самостоятельно

1. Айрапетова О. 6 причин по которым увольняются сотрудники [Электронный ресурс]. - 2012. - Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/6-prichin-po-kotorym-uvolnyayutsya-luchshie-sotrudniki> (Дата обращения: 28.03.2014) Текучесть кадров - причины и последствия. Увольнение с работы персонала <http://resto-klub.ru/upravlenie-personalom/tekuchest-kadrov.php>
2. Алтухова Г.А. Моббинг как этическая проблема // Библиотекосведение. 1998. N 2. С. 63-70.
3. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. Л.: ЛГУ, 1968. 339с.
4. Аскарова В. В. Проблемы текучести персонала в организациях / Отдел кадров. 2008. - № 2.
5. Банников В.В. Влияние социально-психологических компонентов стрессоустойчивости на эффективность деятельности персонала организации: дис. ... канд. психол. наук: М., 2003. С. 156.
6. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник для вузов.- 3-е изд.- М.: ИНФРА-М, 2007.- 300 с.
7. Вилинская О. Нестандартные ситуации в коллективе: что делать, чтобы они не мешали работе? // Кадровое дело. - 2013. - №5.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2000.
9. Володина Н. Считаю текучесть персонала [Электронный ресурс] - <http://hr-portal.ru/article/schitaem-tekuchest-personala>
10. Выготский Л.С. Проблема возраста // Собр. соч. Т. 4. М., 1984.
11. Григорьева И. Текучесть кадров [Электронный ресурс] <http://hr-portal.ru/>
12. Гришина Н. В. Психология конфликта: учеб. пособие.- СПб.: Питер, 2008.- 480 с.
13. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов. Санкт-Петербург: Питер, 2001, 720 с.
14. Долгова С. Как сделать анализ текучести кадров. 2011
<http://vip.1kadry.ru/#/document/130/50602/bssphr74/?step=1> 2013
15. Евтихов О.В. Психология управления персоналом: теория и практика.СПб.: Речь, 2010.-- 319 с.
16. Ермолаева М. В. Психология развития: Методическое пособие для студентов заочной и дистанционной форм обучения, 2003.
17. Занковский, А.Н., Организационная психология. М.: Форум, 2009. - 648 с.
18. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений: учеб. пособие .- СПб.: Питер, 2007.- 500 с.
19. Каверина, Ю. Почему люди уходят и что с этим делать [Электронный ресурс] -www.kadrovik.ru
20. Катунин А. П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. -- 2012. -- №9. -- С. 243-246
21. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. М.: Издательство "Академический Проект", 2009. - 943 с.
22. Кудрявцева Е.И. Организационное поведение: учебное пособие / Е.И. Кудрявцева; Сев.-Зап. ин-т упр. -- фил. РАНХиГС. -- СПб.: ИПЦ СЗИУ РАНХиГС, 2013. -- 260 с.
23. Кучеров Д., Абдулганиева А. Анализ причин текучести кадров на промышленном предприятии / Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2013. - №9
24. Латфуллина Г.Р. Организационное поведение: Учебник для вузов, 2-е издание, дополненное и переработанное. / Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громова - СПб.: Питер, 2010. - с. 234
25. Ли Канг Хи Социально-психологические технологии формирования стрессоустойчивости человека.: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. - М.: РГСУ, 2005. С. 26.
26. Лидерство. Психологические проблемы в бизнесе/Хашченко В.А. и др. - Дубна: Издательский центр «Феникс», 2006. - 176 с.
27. Литвинов В.Н. Психологический климат и экономические показатели. Социальные проблемы труда и образования. / Материалы научной конференции, вып. 2- Рига 1969.
28. Ломоносова Т.Г. Развитие управленческого потенциала молодых специалистов: Теоретико-методологические основания // Вестник Томского государственного университета. - 2011. - № 344. - С. 174
29. Лукашевич Н.П. Социология труда Учеб. пособие. -- К.: МАУП, 2001. -- 320 с
30. Малкина-Пых И.Г. Возрастные кризисы. Справочник практического психолога. М.: Эксмо, 2004, 371с.
31. Морозов А.В. Психология влияния. - СПб.: Питер, 2000. - 286 с.
32. Немов Р.С. Психология. 1997.
33. Никифорова Л. Анализируйте текучесть персонала, и вы много узнаете о компании / Кадровое дело. 2006. - № 2.
34. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы

// Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1.

35. Пархимович А.В. Текучесть кадров организации: проблемы и решения / Отдел кадров. - 2012. - № 10.
36. Парягина О.А. Молодой специалист: эволюция понятия в современных условиях // Право и образование. - 2009. - № 1. - С. 99
37. Перминова Е.Н.. Социология и социальная работа. Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки, 2011, № 2
38. Петровского А. В., Ярошевского М. Г. Психологический словарь /Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. -- 2-е изд., испр. и доп. -- М.: Политиздат, -- 494 с.
39. Пластинина Н. Текучесть кадров: причины и следствие, пути выхода из ситуации. [Электронный ресурс] <http://hr-portal.ru/article/tekuchest-kadrov-prichiny-i-sledstvie-puti-vyhoda-iz-situacii>
40. Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш. Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. -- 4-е изд., испр. М.: ИНФРА-М, 2008. 480 с.
41. Реан А.А., Баранов А.А. Факторы стрессоустойчивости // Вопросы психологии - 1997 - № 1.
42. Резник С.Д. Организационное поведение: Учебник. - 3-е изд., перераб. и доп.-- М.: ИНФРА-М, 2011. -- 460 с.
43. Рекош К.Х. Моббинг и проблема его преодоления во Франции // Труд за рубежом. 2002. N 2. С. 97-105.
44. Романов В. Плюсы и минусы текучести кадров / Кадровик. Кадровый менеджмент, 2011, № 11.
45. Романова Н.П. Моббинг: учеб. пособие. Чита: Изд-во Читин. ун-та, 2007.
46. Свистунов В., Тюленева М. Современные подходы к оценке текучести персонала / Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2009. - № 6.
47. Семенова И.И. История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. - .: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. -222с
48. Сотникова С.И., Соловьева Ю.Ю. Регулирование текучести персонала: генезис социально-экономического содержания // Вестник НГУЭУ. - 2008. - № 1. - С. 211-218.
49. Тюленева М. Современные подходы к оценке текучести персонала // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2009. N 6.
50. Уэйфорт П.Д. Текучесть кадров: система раннего предупреждения // Сети и системы связи. - 2008. - № 3. - С. 24-25.
51. Фонтана, Д. Как справиться со стрессом. - М.: Педагогика - Пресс, 2005. - 352 с.
52. Ходеев Ф.П. Менеджмент. Ростов н/Д, 2002. - 356 с.

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/36361>