**Содержание**

[Введение 3](#_Toc279621006)

[Теория качества трудовой жизни 3](#_Toc279621007)

[Повышение качества трудовой жизни 3](#_Toc279621008)

[Заключение 3](#_Toc279621009)

[Список спользованной литературы 3](#_Toc279621010)

# Введение

Участие человека в экономической деятельности характеризуется его потребностями и возможностями их удовлетворения, которые обусловлены характеристиками человеческого потенциала: здоровьем, нравственностью, творческими способностями, образованием и профессионализмом. Таким образом, человек в рыночной экономике выступает, с одной стороны, как потребитель экономических благ, производимых организациями, а с другой - как обладатель способностей, знаний и навыков, необходимых организациям, государственным и общественным органам.

С развитием рынка труда важной функцией организации является повышение качества трудовой жизни - уровня удовлетворения личных потребностей работников через их деятельность в организации.

Качество трудовой жизни - это интегральное понятие, всесторонне характеризующее уровень и степень благосостояния, социального и духовного развития человека.

Участие человека в экономической деятельности характеризуется его потребностями и возможностями их удовлетворения, которые обусловлены прежде всего рассмотренными выше характеристиками человеческого потенциала: здоровьем, нравственностью, творческими способностями, образованием и профессионализмом. Таким образом, человек в рыночной экономике выступает, с одной стороны, как потребитель экономических благ, производимых организациями, а с другой - как обладатель способностей, знаний и навыков, необходимых организациям, государственным и общественным органам.

Концепция качества трудовой жизни основывается на создании условий, обеспечивающих оптимальное использование трудового потенциала человека.

Концепция качества трудовой жизни основывается на создании условий, обеспечивающих оптимальное использование трудового потенциала человека. Качество трудовой жизни можно повысить, изменив в лучшую сторону любые параметры, влияющие на жизнь людей. Это включает, например, участие работников в управлении, их обучение, подготовку руководящих кадров, реализацию программ продвижения по службе, обучение работников методам более эффективного общения и поведения в коллективе, совершенствование организации труда и др. В результате трудовой потенциал получает максимальное развитие, а организация - высокий уровень производительности труда и максимальную прибыль.

На современном этапе развития управленческой мысли достаточно много внимания отводится такой составляющей качества трудовой жизни как психологическая и эмоциональная удовлетворенность сотрудников. Так как в процессе усугубления влияния отрицательных факторов, возникновения неудовлетворенности, перегруженности, а вследствие эффекта эмоционального выгорания, работоспособность и эффективность труда падает. Основной проблемой, рассматриваемой в работе, является возможность и пути повышения уровня качества трудовой жизни работника в процессе формирования профессионально-личностного комфорта, повышения степени удовлетворенности сотрудников и преодоления стрессов.

Часто работники находятся в быстро меняющихся или стрессовых условиях, а уровень физической активности на работе может быть недостаточен для поддержания здоровья. Чем дольше и интенсивнее люди работают, тем сильнее работа влияет на личную жизнь. Эта связь становится более ярко выраженной, когда работа начинает сказываться на здоровье человека. Из результатов данного опроса становится видно, что для многих существует четкая взаимосвязь между работой и состоянием здоровья.

Актуальность темы исследования определяется необходимостью создания условий для эффективного функционирования организации через, столь важный в настоящее время ресурс, - персонал. А удовлетворенность психологическими условиями труда непосредственно отражается на производительности и качестве работы.

# Теория качества трудовой жизни

Труд — целесообразная, материальная, общественная, орудийная деятельность людей, направленная на удовлетворение потребностей индивида и общества.

Труд становится основным способом самоутверждения человека в мире. В труде совершенствуются физические и духовные качества человека, формируются собственно человеческие культурные потребности. Таким образом, в труде создаются не только продукты потребления, но и сам деятель, субъект труда — человек. В этом плане с полным основанием можно сказать — «труд создал человека». Исходя из данных суждений, можно сделать вывод о том, что для человека, вовлеченного в трудовые отношения и стремящегося к эффективизации этих отношений, очень важными факторами становятся составляющие качества трудовой жизни.

Качество трудовой жизни большинством экономистов признается фактором и одновременно важным элементом качества жизни. Исследованию и  сформированных  научных концепций в этой области, а также основных условий, обеспечивающих качество трудовой жизни, посвятили свои работы:   В.Н. Бобков, В.Ф. Потуданская,  П.В. Савченко, Г.Э. Слезингер, Н.А. Тучкова, П.Э. Шлендер.

К числу зарубежных авторов, сформировавших концептуальные основы следует отнести: работы Дж. Хекмана,  связанные с созданием программ повышения качества трудовой жизни в США. В работах М. Альберта, М. Мескона, Ф. Хедоури  представлены разработки по применению качества трудовой жизни  в области управления человеческими ресурсами в США.

Одна из наиболее важных последних разработок в области управления человеческими ресурсами связана с созданием программ и методов повышения КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ. Дж. Р. Хекман и Дж.Ллойд Саттл определяют качество трудовой жизни как «ту степень, до которой члены производственной организации могут удовлетворить свои важные личные потребности через посредство их работы в этой организации».

А.П.Егоршин дает такое понятие качеству трудовой жизни: « С развитием рынка труда важной функцией организации является повышение качества трудовой жизни - уровня удовлетворения личных потребностей работников через их деятельность в организации».

Из самого определения качества трудовой жизни вытекает, что данное понятие изначально взаимосвязано с теорией мотивации. Под мотивом понимают побуждение человеческого поведения, базирующееся на субъективных ощущениях недостатков или личных стимулах.

Главное в мотивации - ее неразрывная связь с потребностями человека. Человек стремится снизить напряжение, когда он испытывает нужду (не всегда осознаваемую) в удовлетворении какой-либо потребности (биологической или социальной).

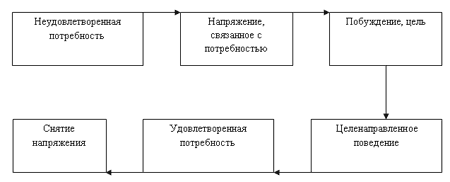


Рис. 1. Модель мотивированного поведения

На основании возникающих или уже имеющихся потребностей у человека возникают различные мотивы, которые складываются в единую мотивационную структуру и, воздействуя на которую посредствам мотиваторов повышается эффективность труда и удовлетворенность работника.

Поведенческий подход

Стили управления. Основывающиеся на авторитете

Стили управления, ориентирующиеся на производство

Подход основывающийся на свойствах личности

Структура личности определяет параметры управления

**Концепция управления**

Интерактивный подход

Взаимодействие между руководящим и подчиненным с учетом ситуативых факторов

Структурный подход

Влияние свойств личности

Влияние поставленных задач

Влияние извне

Структура групп

Групповые номы

Рис 2. Подходы к управлению персоналом

Качество трудовой жизни является многогранным показателем, содержащем в себе как объективные, так и субъективные характеристики. К первым можно отнести показатели дохода на душу населения, миграции населения, уровня смертности, системы и уровня образования, степени равенства при распределении дохода и др. К субъективным - оценки восприятия, которые присутствуют главным образом в различных социальных обзорах или опросах общественного мнения.

Рассматривая всю систему факторов, следует помнить, что реальную оценку качества трудовой жизни можно получить только при анализе и оценке как объективной, так и субъективной составляющей каждого из рассматриваемых факторов, а значит необходимо знать, как  работающие сами оценивают влияние факторов качества трудовой жизни. Именно субъективная оценка, основанная на результатах исследования мнения работающих, позволяет оценивать удовлетворенность трудом отдельного работника, группы работников, всего трудового коллектива.

Для правильного анализа производственной деятельности человека прежде всего необходимо провести различие между его способностью и готовностью к труду. При этом следует учитывать, что оба компонента тесно взаимосвязаны и взаимообусловлены. Такой подход требует внимательного рассмотрения различных факторов, определяющих умение и стремление трудиться, так как именно они решающим образом обусловливают степень эффективности труда. Умение человека нацелено на развитие трудовых навыков, включающих в себя полученные знания, умственные и физические возможности их применения, а также такие специфические, присущие личности качества, как осмотрительность, выдержка, терпение, чуткость, способность адекватно реагировать на ситуацию. Иначе говоря, каждый работник должен хорошо понимать, какими знаниями и способностями он должен обладать, чтобы успешно решить поставленную задачу, и какие условия труда для этого необходимы.

Организация труда, являясь одной из основных характеристик качества трудовой жизни, влияет на изменение характера труда, а, следовательно, способа усилить мотивацию и повысить производительность. Однако данная зависимость наблюдается лишь у людей и организации, обладающих определенными характеристиками. Эти характеристики обобщены в модели, разработанной Р. Хекманом и Г. Олдхэмом.

В соответствии с теорией Р. Хекмана и Г. Олдхэма, существуют три психологических состояния, определяющих удовлетворенность человека своим трудом и мотивацию:

* воспринимаемая значимость работы, т.е. степень, с которой человек воспринимает свой труд как что-то важное, ценное и стоящее;
* ощущаемая откровенность, т.е. та степень, в которой человек чувствует себя ответственным за результаты своего труда;
* знание результатов, т.е. степень понимания человеком эффективности или результативности своего труда.

Ощущение значимости труда реализуется предоставлением работнику возможности расширения количества трудовых навыков, определенностью производственных заданий, повышением их важности. Ответственность за результаты труда можно усилить путем предоставления работнику большей самостоятельности.

Осознание реальных результатов своего труда обеспечивается в том случае, если работник получает ответную информацию о своей работе.

Обогащение содержания труда (работы) должно создать условия сохранения и развития личности работника, когда ему предоставляются возможности для совершенствования мастерства, развития способностей, повышения знаний, проявления самостоятельности, разнообразия труда. Содержательность работ представляет собой относительную степень влияния, которое работник может оказать на саму работу и рабочую среду. Сюда относятся такие факторы, как самостоятельность в планировании и выполнении работы, определении режима работы и участие в принятии решений.

Качество трудовой жизни можно повысить, изменив любые организационные параметры, влияющие на людей. Это включает децентрализацию власти, участие в вопросах руководства, обучение, подготовку руководящих кадров, программы управления продвижением по службе, обучение работников методам более эффективного общения и поведения в коллективе. Все эти меры направлены на то, чтобы дать людям дополнительные возможности для удовлетворения своих активных личных нужд при одновременном повышении эффективности деятельности организации.

Для анализа категории «качество трудовой жизни» современные исследователи используют различные подходы.   
Так, Янковская В.И. отмечает, что под качеством рабочей жизни следует понимать определенный комплекс факторов, характеризующих, с одной стороны, объективные параметры жизнедеятельности субъектов в труде, а с другой — их отношение к условиям своей трудовой деятельности [1, c. 46-47].На основании проведенного терминологического анализа отметим, что большинство определений качества трудовой жизни отличаются лишь набором предлагаемых параметров оценки качества трудовой жизни.  
Таким образом, представляется возможным заключить, что **качество трудовой жизни** — это комплексный объективно-субъективный показатель, отражающий:

— во-первых, уровень развития системообразующих параметров КТЖ в организации, определяемый по результатам экспертных оценок;

— во-вторых, степень удовлетворенности работником процессом и результатами своей трудовой деятельности.

С нашей точки зрения перечень системообразующих параметров качества трудовой жизни [2, с. 53-56] выглядит следующим образом: «содержание и организация труда персонала», «организация подготовки и повышения квалификации персонала», «оценка и аттестация персонала», «организация рабочего места», «развитость организационной культуры», «система стимулирования персонала», «соблюдение трудового законодательства».

# Повышение качества трудовой жизни

В Соединенных Штатах внимание к проблеме качества трудовой жизни стимулировали несколько общественных и частных организаций, таких, как Национальный центр качества трудовой жизни, Институт труда Америки, Огайскин центр качества трудовой жизни. Как говорит Саттл:

«Работники проявляют интерес не только к собственному развитию, но и к прямому участию в разработке организационных изменений, направленных на повышение качества трудовой жизни. Один из исследователей недавно установил, что более 2000 общественных и частных организаций, в том числе коммерческих и некоммерческих, а также власти штатов и муниципалитетов включились в различные официальные мероприятия, нацеленные на повышение качества трудоеой жизни. Количество же отдельных заводов, учреждений и просто рабочих мест, участвующих в этих мероприятиях, видимо, во много раз больше

Интерес к качеству трудовой жизни распространился и в других промышленных странах Запада.

Высокое качество трудовой жизни должно характеризоваться следующим:

1. Работа должна быть интересной.

2. Рабочие должны получать справедливое вознаграждение и признание своего труда.

3. Рабочая среда должна быть чистой, с низким уровнем шума и хорошей освещенностью.

4. Надзор со стороны руководства должен быть минимальным, но осуществляться всегда, когда в нем возникает необходимость.

5. Рабочие должны принимать участие в принятии решений, затрагивающих их и работу.

6. Должны быть обеспечены гарантия работы и развитие дружеских взаимоотношений с коллегами.

7. Должны быть обеспечены средства бытового и медицинского обслуживания.

В соответствии с обследованием, проведенным в 1984 г. Советом промышленной конференции, 80% американских рабочих заявляют о том, что они удовлетворены своей работой, причем треть из них (27%) весьма удовлетворены. Из 20% неудовлетворенных, 6,5% — очень не удовлетворены своей работой . Кроме того, как показано в примере19.3, американские рабочие в большей мере удовлетворены своей работой, чем их японские коллеги. Качество трудовой жизни можно повысить, изменив любые организационные параметры, влияющие на людей . Это включает и уже рассмотренные нами методы, в том числе децентрализацию власти, участие в вопросах руководства, обучение, подготовку руководящих кадров, программы управления продвижением по службе, обучение работников методам более эффективного общения и поведения в коллективе. Все эти меры направлены на то, чтобы дать людям дополнительные возможности для удовлетворения своих активных личных нужд при одновременном повышении эффективности деятельности организации.

В заключение мы более подробно рассмотрим вопрос реорганизации труда в целях повышения его качества. Многие из ранних идей науки управления вращались вокруг разработки задания таким способом, который позволял бы в максимальной степени использовать преимущества разделения труда, современной технологии и автоматики. По мере того, как американские рабочие становились все более экономически обеспеченными, изменялись образовательные, культурные и социальные ценности, промышленность стала испытывать затруднения, связанные с характером труда. Все большее количество людей находило, что узкоспециализированные, повторяющиеся операции вызывают утомление и потерю интереса. Возросли прогулы и текучесть кадров, появились даже случаи саботажа. Соответственно, прирост производительности, которого нормально было бы ожидать от узкой специализации, значительно снизился. Для решения этой проблемы ряд наиболее прогрессивных фирм начали экспериментировать с организацией труда для того, чтобы труд стал давать большее внутреннее удовлетворение и больше возможностей для удовлетворения высших потребностей человека — заинтересованности, самоутверждения и [развития личности](http://click01.begun.ru/click.jsp?url=O5t5NMLIycjfSI-bh5D67sMJvuDx13BolTxN7u8F-vpkhOdFubCoCzMwZ58JV9UfQCMU9oq7nuZllMU8fY1*e1tLCgMuZp2o1CER9qqg1x88NDoy3teguM0UmXdcYzcOipVq7J4m397IKHG2B94J5pLi5*doRGeQdj*j7kRrT7cGonXtcN1NLsorpVDVNMwNkIWh30a79oJVkSgJjYzkDklsI-MN4AVDgt*AXvVyfj1sU1hDtYFyJg68aPxqThjA5f-3OBGCep3k2RjiuqcCC1X8aGg2xfm37zsDs--cxHJlVCsHlT8nJCdi2ePg6iixmDpQKDO75ddFAuTsx*eFFV6YcjaZ9rtTmZueXC1V2ybjSRa6e6CzWceVBGa40CDiCd2HPvzoLNswfdfrxm-eP3SgaTgKqsXrY9FJSeb03BTPhOg*l7PcEQBAQVpvqmzrsCGgdQaLqc85L8mHSGaCZRpq1kes5BBbEFVfjtHHAxzcJODd*SxRYJHftXcPSVWIyNhlb5ymfIuNppGE). Руководство при этом, конечно же, надеялось на то, что возросшая в результате таких изменений удовлетворенность своей работой приведет к повышению производительности и снизит убытки от прогулов, высокой текучести кадров и снижения качества.

Расширение объема и обогащение работы. Два наиболее широко применяемых метода реорганизации труда — это расширение объема работы и обогащение ее содержания.

Объем работы —это количество различных операций, выполняемых рабочим и частота их повторения. Объем называют узким, если рабочий выполняет лишь несколько операций и повторяет их часто. Типичным примером может служить работа на сборочном конвейере. Объем работы называют широким, если человек выполняет много различных операций и повторяет их редко. Объем работы банковского кассира обычно шире по сравнению с работой человека, занятого только вводом данных через клавиатуру в систему финансового учета.

Содержательность работ — это относительная степень того влияния, которое рабочий может оказать на саму работу и рабочую среду. Сюда относятся такие факторы, как самостоятельность в планировании и выполнении работы, определении ритма работы и участие в принятии решений. Работа лаборанта не будет считаться содержательной, если она сводится лишь к установке оборудования, загрузке химикатов и уборке лаборатории. Если же лаборант может заказывать химикаты и оборудование, проводить некоторые эксперименты и готовить отчеты о результатах работ, то содержательность будет высокой.

Работу можно реорганизовать, изменив ее объем или содержательность. Укрупнение работы относится к совершенствованию организации за счет увеличения ее объема. Обогащение ее содержания предусматривает изменения за счет повышения содержательности.

Усиление мотивации и повышение производительности путем изменения организации условий труда является еще одной из концепций, в основе которых лежит дву хфакторная теория мотивации Герцберга. Исследования Герцберга, как ее должны помнить, показали, что сам труд является фактором мотивации, деньга ж; являются в основном гигиеническим фактором. Поэтому теоретикам и практика.1-: науки управления казалось вполне логичным, что изменение характера труда s целях повышения соответствующей внутренней заинтересованности, должно усилить мотивацию и повысить производительность. К сожалению, это не всегда так. Недавние исследования в области мотиваций указывают, что теория Герцберга не может быть справедливой для всех людей и во всех ситуациях. Поэтому изменения в организации труда уместны лишь применительно к людям и организациям, обладающим определенными характеристиками. Эти характеристики обобщены в модели, разработанной Ричардом Хекманом и Грегом Олдхэмом.

В соответствии с теорией Хекмана и Олдхэма существуют три психологическю. состояния, определяющих удовлетворенность человека своим трудом и мотивацию: воспринимаемая значимость работы, т.е. степень, с которой человек воспринимает свой труд как что-то важное, ценное и стоящее; ощущаемая ответственность, т.е. та степень, в которой человек чувствует себя ответственным и подотчетным за результаты своего труда; знание результатов, т.е. степень понимания человеком эффективности или результативности своего труда. Те виды работ, которые организована так, что позволяют какой-то части рабочих испытывать все эти три состояния з достаточно высокой степени, должны дать высокую мотивацию за счет самой работы, высокое качество исполнения работ, большую удовлетворенность работой, а также привести к снижению количества прогулов и уменьшить текучесть кадров.

Ощущение значимости труда можно реализовать предоставлением работнику возможности расширения количества трудовых навыков, определенностью производственных заданий, повышением их важности. Ответственность за результаты труда можно усилить, предоставив работнику больше самостоятельности. Осознание реальных результатов своего труда развивается, если рабочий получает ответную информацию. Однако необходимо иметь ввиду и то, что не все работники положительно реагируют на подобного рода изменения. Как уже отмечалось выше, при рассмотрении проблемы мотивации, люди различаются по потребностям, отношению к работе, надеждам, связываемым с работой. Исследования показали, что люди с сильным стремлением к росту, достижениям, самоуважению обычно положительно реагируют на обогащение содержания труда. Когда же люди не столь сильно мотивируются потребностями высокого уровня, обогащение содержания труда зачастую не дает заметных успехов.

На возможность изменений условий труда могут влиять и особенности технологии. Организации, использующие поточно-массовую технологию, имеют гораздо меньше возможностей в этом отношении, чем предприятия, выпускающие единичную продукцию. Для фирм с поточно-массовой технологией стоимость реорганизации условий труда зачастую перевешивает ожидаемую от нее прибыль. «Там, где технология не очень гибкая и требует больших капиталовложений, стоимость реорганизации может оказаться очень высокой. Одна из оптимальнейших возможностей для внедрения прогрессивной организации труда открывается при создании новых производств (заводов, предприятий, учреждений). Фактически, некоторые из наиболее известных экспериментов в этой области как раз и были проведены при создании новых мощностей . Тем не менее, хотя существующая технология и ограничивает возможности реорганизации условий труда на фирмах с массовым производством, такие возможности все же существуют.

# Заключение

Качество трудовой жизни - важнейшее условие роста производительности труда и должно базироваться на росте материальных потребностей и концепции всестороннего развития личности.

Качество трудовой жизни включает в себя следующие группы показателей: трудовой коллектив, оплата труда, рабочее место, руководство предприятия, служебная карьера, социальные гарантии и социальные блага.

Социологический опрос относительно качества жизни и крупных городах и в различных слоях населения показывает значительную дифференциацию оценок среди неимущих, бедных, необеспеченных, обеспеченных, зажиточных и богатых.

Большинство отечественных экономистов подчеркивают, что на качество работы влияют сбалансированность и качество рабочих мест, содержание труда и условия труда, коллективные формы организации труда и т. д. Можно сделать вывод, что направления повышения качества труда по своему содержанию близки к направлениям, позволяющим повысить качество трудовой жизни.

Но даже при расширительной трактовке качество труда работника характеризуется как совокупность свойств процесса трудовой деятельности, обусловленных способностью и стремлением работника выполнять определенное задание в соответствии с установленными требованиями. Таким образом, важность «человеческого фактора», несомненно, признается, но ему придается второстепенное значение.

Рассматривая современные взгляды на КТЖ в России, можно выделить следующие проблемы: существуют различные классификации факторов КТЖ; отсутствует единство мнений относительно его индикаторов; нет общепринятой методики расчета уровня КТЖ; не исследованы особенности КТЖ работников различных возрастных групп.

Таким образом, существуют различные подходы к решению проблем качества трудовой жизни, исходя из культурных и национальных особенностей страны.

# Список спользованной литературы

1. Дамбовская А.А. Эффективное управление качеством трудовой жизни персонала современных организаций // Сборник материалов Второй международной научно-практической конференции «Проблемы развития инновационно-креативной экономики»
2. Миляева Л. Управление качеством трудовой жизни персонала организаций // Человек и труд. 2009. № 11. С. 53-56.
3. Основы менеджмента. М. Мескон. М. Альберт, Ф. Хедоури. Издательство «Дело», 1992
4. Третьяк, С. Качество трудовой жизни: как его измерить 1. и обеспечить в сфере услуг? / С. Третьяк // Бизнес-консалтинг. 2005. № 3. С. 39–43.
5. Цыганкова И. В. Современные взгляды на проблему качества трудовой жизни.// «Сборник материалов Второй международной научно-практической конференции "Проблемы развития инновационно-креативной экономики».
6. Янковская В.И. Основные составляющие качества трудовой жизни // Стандарты и качество. 2003. №2. С. 46-47.