

## РЕЗЮМЕ

**Тема ВКР:** Организационная лояльность персонала: методы оценки и пути повышения (на примере дополнительного офиса "Пятигорский" Филиала ОАО "Газпромбанк" в г. Ставрополь)

**Автор:** Накохов Магомед Владимирович

**Научный руководитель:** к.и.н., профессор Гранкин Ю.Ю.

**Сведения об организации заказчике:** дополнительный офис "Пятигорский" Филиала ОАО "Газпромбанк" в г. Ставрополь

**Актуальность тема исследования:** Особенность современной парадигмы лояльности персонала заключается в том, что реализация генеральных стратегий организаций не может быть осуществлена без обеспечения интересов работников, умеющих и желающих работать с высокой трудовой отдачей. Создание условий трудовой жизни, способствующих реализации инициативы работника и актуализации его личных целей в процессе трудовой деятельности, являются условием успешной работы организации и способствуют решению её стратегических задач.

В этих условиях становится очевидной необходимость теоретического обоснования и разработки практических мер по повышению лояльности персонала современных организаций в целях оптимизации их деятельности.

**Цель работы:** оценка методик измерения лояльности персонала и обоснование путей ее повышения в дополнительном офисе "Пятигорский" Филиала ОАО "Газпромбанк" в г. Ставрополь.

**Задачи:** изучить основные подходы к определению понятия «лояльность»; рассмотреть предпосылки и последствия лояльности персонала; проанализировать основные методики и способы измерения и оценки уровня лояльности персонала; исследовать тенденции в сфере лояльности отечественного и зарубежного персонала; провести анализ организационной лояльности сотрудников дополнительного офиса «Пятигорский» Филиала ОАО "Газпромбанк" в г. Ставрополь; обосновать пути повышения

организационной лояльности в пятигорском офисе Филиала ОАО "Газпромбанк" в г. Ставрополе.

**Теоретическая значимость** исследования состоит в развитии представления о сущности, уровнях и факторах, методиках оценки лояльности персонала, ее типологии и основах формирования и повышения. **Практическая значимость** работы заключается в возможности использования полученных в ней результатов руководством различных организаций в процессе оценки и разработки мер повышения лояльности персонала.

**Результаты исследования:** Анализ лояльности персонала дополнительного офиса "Газпромбанк" в г. Пятигорск показал, что 36% сотрудников высоколояльны, 45% имеют среднюю степень лояльности, остальные 19% нелояльны. Показатели лояльности значительно выше средних по России. В то же время резервы ее повышения имеются. Кроме того, мы выявили ряд проблем в этой сфере: 34% сотрудников не известны цели ОАО "Газпромбанк" и его стратегия; 47% коллектива не ощущают, что их мнение сколько-нибудь важно и с ним считаются при принятии решений; 28% персонала не имеют четкого представления о своих карьерных перспективах; 41% в той или иной мере испытывают потребность в повышении своей квалификации; Только чуть больше половины сотрудников удовлетворены содержанием психологического климата в коллективе и т.д.

**Рекомендации:** проводить систематическое обучение руководителей и сотрудников, входящих в кадровый резерв, лидерству и навыкам управленческой коммуникации; разработать методичку - «Настольная книга менеджера: лояльность»; донести цели и стратегию компании до рядовых сотрудников; совершенствование внутренних коммуникаций; создать штатную единицу менеджера по персоналу, который бы систематизировал вопросы карьерного роста, обучения и повышения квалификации, организации и проведения различных торжеств, покупка знаковых подарков и пр.