

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Кафедра экологии человека

Реферат дипломной работы

**«Взаимосвязь удовлетворенности работой и мотивации к труду с
уровнем стрессоустойчивости у операторов колл-центра (на примере
ЗАО БЕСТ) »**

Гончаренок Наталья Геннадьевна,
руководитель Шестиловская Наталья Александровна

2016

РЕФЕРАТ

Гончаренок Наталья Геннадьевна

Взаимосвязь удовлетворенности работой и мотивации к труду с уровнем стрессоустойчивости у операторов колл-центра (на примере ЗАО БЕСТ)

Дипломная работа: 44 с., 35 источника, 4 табл., 4 прил.

Ключевые слова: удовлетворенность работой, мотивация к труду, уровень стрессоустойчивости, статистический корреляционный анализ.

Объект исследования – операторы колл-центра.

Цель работы – выявить взаимосвязь удовлетворенности работой и мотивации к труду с уровнем стрессоустойчивости у операторов колл-центра.

Методы исследования: опросник для определения источников мотивации, анкета «удовлетворенность работой», тест на самооценку стрессоустойчивости личности, статистический корреляционный анализ.

Полученные результаты и их новизна: выявлены взаимосвязи между уровнем удовлетворенности работой и уровнем стрессоустойчивости у операторов колл-центра, а также между источниками мотивации к труду и уровнем стрессоустойчивости у операторов колл-центра, что дает возможность разработки новых практических рекомендаций, методических приемов мотивации к труду и способов повышения стрессоустойчивости.

Область возможного практического применения: разработка практических программ для работодателей и работников в сфере, где требуется повышение мотивации к труду и стрессоустойчивости у операторов колл-центра.

Автор работы подтверждает, что приведенный в работе материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

Ганчаронак Наталля Генадзьеўна

Ўзаемасувязь задаволенасці працай і матывацыі да працы з узроўнем стрэсаўстойлівасці ў аператараў колл-цэнтра (на прыкладзе ЗАО БЕСТ)

Дыпломная работа: 44 с., 35 крыніц, 4 табл., 4 прыкл.

Ключавыя словы: задаволенасць працай, матывацыя да працы, узровень стрэсаўстойлівасці, статыстычны карэляцыйны аналіз.

Аб'ект даследавання - аператары колл-цэнтра.

Мэта работы - выявіць ўзаемасувязь задаволенасці працай і матывацыі да працы з узроўнем стрэсаўстойлівасці ў аператараў колл-цэнтра.

Метады даследавання: апытальнік для вызначэння крыніц матывацыі, анкета «задаволенасць працай», тэст на самаацэнку стрэсаўстойлівасці асобы, статыстычны карэляцыйны аналіз.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: выяўленыя ўзаемасувязі паміж узроўнем задаволенасці працай і ўзроўнем стрэсаўстойлівасці ў аператараў колл-цэнтра, а таксама паміж крыніцамі матывацыі да працы і ўзроўнем стрэсаўстойлівасці ў аператараў колл-цэнтра, што дае магчымасць распрацоўкі новых практычных рэкамендацый, метадычных прыёмаў матывацыі да працы і спосабаў павышэння стрэсаўстойлівасці.

Вобласць магчымага практычнага ўжывання: распрацоўка практычных праграм для працадаўцаў і работнікаў у сферы, дзе патрабуецца павышэнне матывацыі да працы і стрэсаўстойлівасці ў аператараў колл-цэнтра.

Аўтар работы пацвярджае, што прыведзены ў працы матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя становішчы і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ANNOTATION

Goncharenok Natalia Gennadyevna

« The relationship of job satisfaction and motivation to work with the level of stress among call center operators (for example, ZAO BEST)»

Degreepaper: 44 p., 35 sources, 4 tables, 4 app.

Key words: job satisfaction, motivation to work, the level of stress, the statistical correlation analysis.

Object of research – call center operator.

Purpose of research – to identify the relationship of job satisfaction and motivation to work with the level of stress among call center operators.

Research methods: questionnaire to determine the sources of motivation profile "job satisfaction" stress test on self-esteem of the person, the statistical correlation analysis.

Obtained results and their novelty: revealed the relationship between the level of job satisfaction and the level of stress among call center operators, as well as between the sources of motivation to work and the level of stress among call center operators, which makes it possible to develop new practical guidelines, instructional techniques motivation to work and ways to improve stress resistance.

Area of possible practical application: development of practical programs for employers and employees in the field where you want to increase the motivation to work and the stress of the operators call-center.

The author of the work confirms that material presented in it correctly and objectively reproduces the picture of investigated process, and all the theoretical, methodological and methodical positions and concepts borrowed from literary and other sources are given references to their authors.
