

# Понятие лояльности организации

Лавреха Александра Олеговна, Магистрант кафедры менеджмента Новосибирский Государственный Технический Университет, г. Новосибирск, Российская Федерация

**Аннотация:** В статье изложено понятие лояльности персонала, виды проявления лояльности и типы приверженности к организации.

**Ключевые слова:** лояльность, виды лояльности, приверженность к организации

В общем понимании лояльность - это уважительное корректное, благожелательное отношение к чему-либо или кому-либо, выполнение определенных правил и норм даже при наличии несогласия с ними. Относительно персонала организации лояльность представляет собой качественную характеристику, определяющую приверженность сотрудников организации, одобрение ее целей, средств и способов их достижения, открытость трудовых мотивов для организации[1].

Лояльность персонала - важный критерий кадровой стабильности организации. Это не только удовлетворенность системой оплаты труда, но еще и одобрение целей компании, стиля менеджмента, корпоративной культуры.

В совокупности с грамотным менеджментом, правильной маркетинговой стратегией и достойным товаром (услугой) лояльный персонал - основа процветания компании, обеспечивающий ей лидерские позиции. Лояльные сотрудники тщательно охраняют коммерческие интересы организации, а для достижения максимальных результатов они используют все возможные резервы и ресурсы, и не обязательно внутренние. Такие сотрудники могут по собственной инициативе прибегнуть к консультации сторонних специалистов, изучить материалы последних разработок и исследований, заняться самообразованием, они склонны искать и находить различные способы повышения эффективности своей работы. В силу того, что дисциплина - это видимая часть лояльности, лояльный персонал более дисциплинирован. Он испытывает ответственность перед организацией сделать все точно в срок, правильно, с необходимым качеством[3]. Лояльные сотрудники готовы переждать трудные для компании времена из верности и чувства сопричастности. Они доверяют руководству и не оспаривают его решений, а в случае конфликтующего мнения или наличия информации, которая расходится с официальной точкой зрения стремятся выяснить причину противоречия и скорейшим образом его разрешить. Это лишь краткий обзор преимуществ лояльного персонала, и, тем не менее, не подлежит сомнению тот факт, что лояльные сотрудники - «золотой запас» любой организации.

Западные исследователи вопросов лояльности персонала определяют различные виды проявления лояльности. Так, какое-то время назад существовала своего рода конвенция о лояльности - традиционное представление о ролях работника и работодателя. Взамен чувству «семьи», то есть безопасности, которое обеспечивало руководство, работники брали на себя обязательство не ставить под сомнение авторитет начальника, не критиковать компанию и выполнять свою работу должным образом, носить униформу и пользоваться только продукцией или услугами компании, на которую работали. Такой тип отношений называли патернализмом[4].

В настоящее время возник новый вид взаимоотношений между работодателем и сотрудниками, который основан на взаимном доверии и уважении и базируется на реалистичных ожиданиях обеих сторон. Теперь персонал ожидает более справедливого и уважительного отношения, возможности профессионального развития, интересной увлекательной работы, а взамен готов помочь руководству в развитии бизнеса, выдвижении новых идей, принимать участие в трансформации организации. Здесь речь идет уже о партнерских отношениях[2].

Помимо таких видов отношений, широкое использование применительно к вопросу о лояльности персонала получило понятие приверженности или преданности организации, которое в свою очередь подразделяют на три условных вида, наглядно представленных на рисунке 1.

Первый из них - преданность в силу долгосрочного сотрудничества, который базируется на приобретенных в результате долгосрочного пребывания в организации преимуществах (старшинство положения, привилегии) в силу чего уход из компании может оказаться дорогим и невыгодным для работника.

Второй вид приверженности - аффективная преданность, которая основана на эмоциональной привязанности сотрудника к организации, идентификации с ее целями, то есть на позитивном отношении. При наличии такого вида приверженности сотрудники более склонны к взаимопомощи, стремятся генерировать идеи, проявлять большую инновативность, что сопровождается более высокой продуктивностью работы.



Рисунок 1 – Виды приверженности организации

Третий упомянутый тип приверженности - нормативная преданность, которая определяется, как сознание сотрудником необходимости продолжать работать в данной организации. Оптимальным считается сочетание трех видов преданности, когда сотрудник испытывает желание работать в организации в сочетании с потребностью оставаться в ней подкрепленной также чувством долга[4].

По сути, проявление лояльности персонала - относительное явление. Это может быть лояльность к непосредственному руководителю, главе фирмы, организации в целом. То есть лояльность - это социальное качество, возникающее при социальных взаимодействиях и при наличии и субъекта и объекта общения.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Скриптунова Е.А. Лояльность персонала – что это такое. Шкала лояльности. Оценка и формирование лояльности персонала. – Спб.: Питер, 2010, 95-100 с.
2. Харский К.В. Благонадежность и лояльность персонала. – СПб.: Питер, 2009.-356 с.

---

3. Милешкина Ю.Ю. Представления о лояльности сотрудников в коммерческих организациях – СПб.:Нева, 2012 – 88-92 с.

4. Доминяк В.И. Организационная лояльность - модель реализации ожиданий работника от своей организации – СПб.: Питер, 2013 – 42-52 с.