

# **Performanța organizației prin intermediul satisfacției angajaților**

**dr. Lavinia Rașcă**

# Performanțele organizației

- Eficacitatea
- Eficiența
- Dezvoltarea
- Satisfacția angajaților

# Satisfacția

## rezultatul comparației dintre

Așteptările persoanei

și

Percepția asupra valorii  
dobândite

- Nivel de aspirații
- Imaginea despre furnizor
- Activitatea promisă
- Alternative cunoscute
- ...

- Plăcerea resimțită
- Efortul depus
- Observarea subiectivă
- Constituția persoanei
- ...

# Ce spune practica

Firmele din TOP 100 angajatori din EUROPA și SUA

- Cresc cu peste 20% anual
- Primesc de 6 ori mai multe CV-uri decât celelalte

**Great Place to Work Institute**

# Society for Human Resource Management (SHRM) 2011, Gallup, despre satisfacție

10.000.000 angajați, din 45 țări, 5.500 companii din toate industriile, toate dimensiunile

În perioada 2009 - 2011

- Satisfacția a scăzut
- Satisfacția e mai mare în IMM cu sub 100 angajați
- Nu sunt diferențe semnificative funcție de industrie, vechime, rasă, gen
- Implicarea a scăzut la 3,6 din 5
- 19% dintre respondenți sunt total neimplicați
- Ei declară că nu au mijloacele să-și îndeplinească sarcinile, nu știu ce se așteaptă de la ei, șefii nu-i ascultă.

# Consecințele insatisfacției

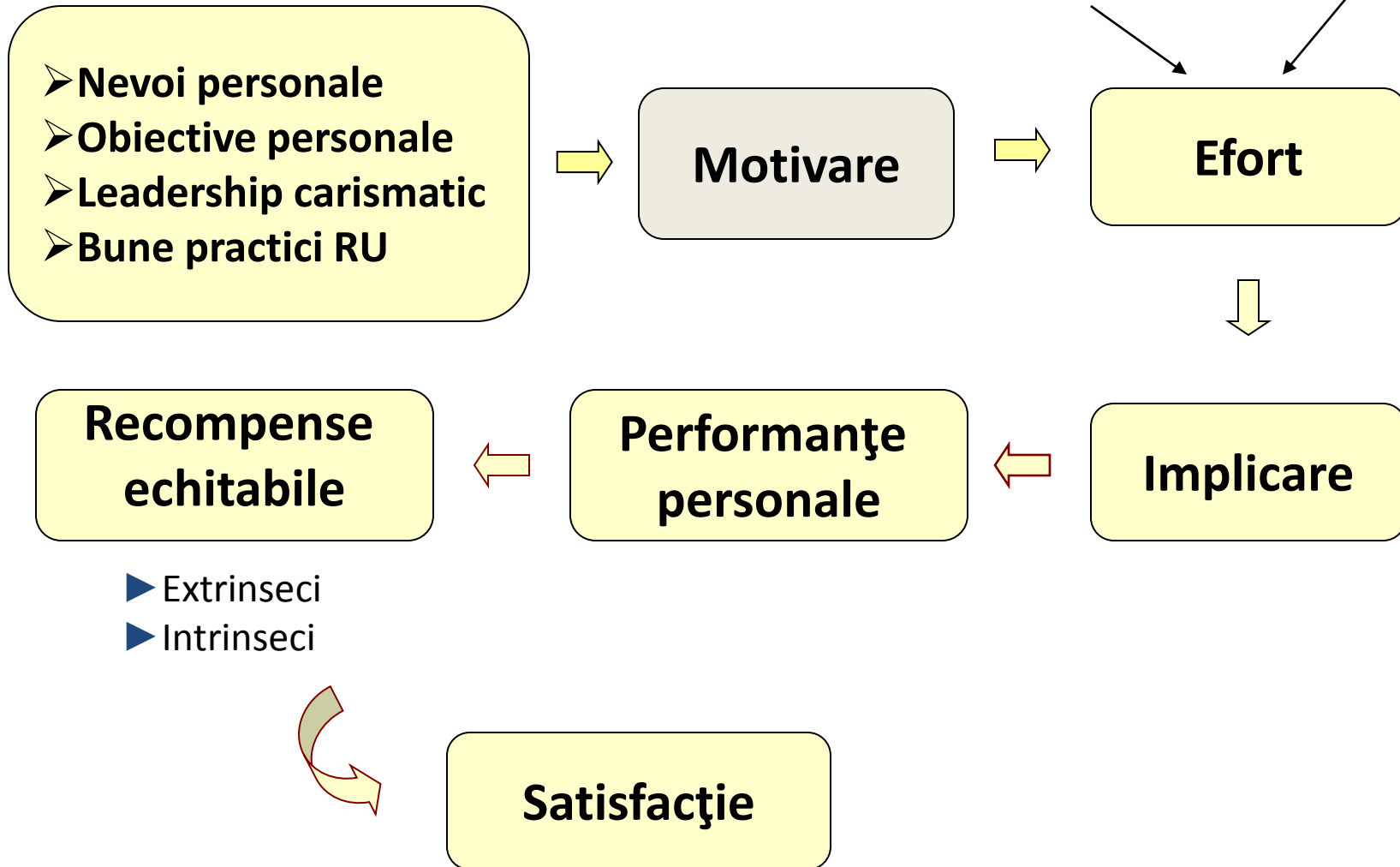
- Comportament defensiv
- Sabotaj
- Absenteism
- Fluctuație

*Twice as good*

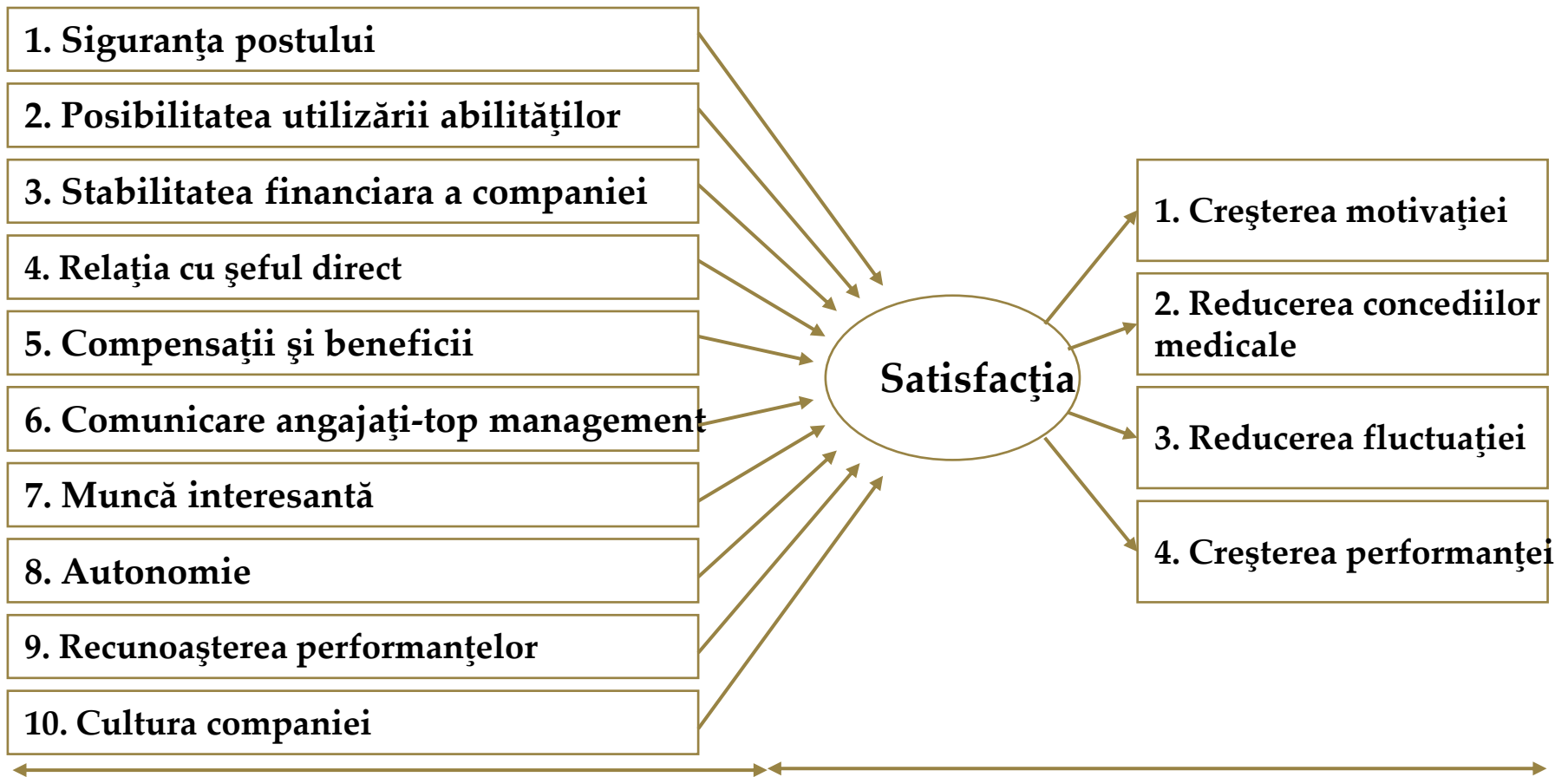
**Competență**

- ▶ Mentoring
- ▶ Coaching
- ▶ Training

Suport  
organizațional



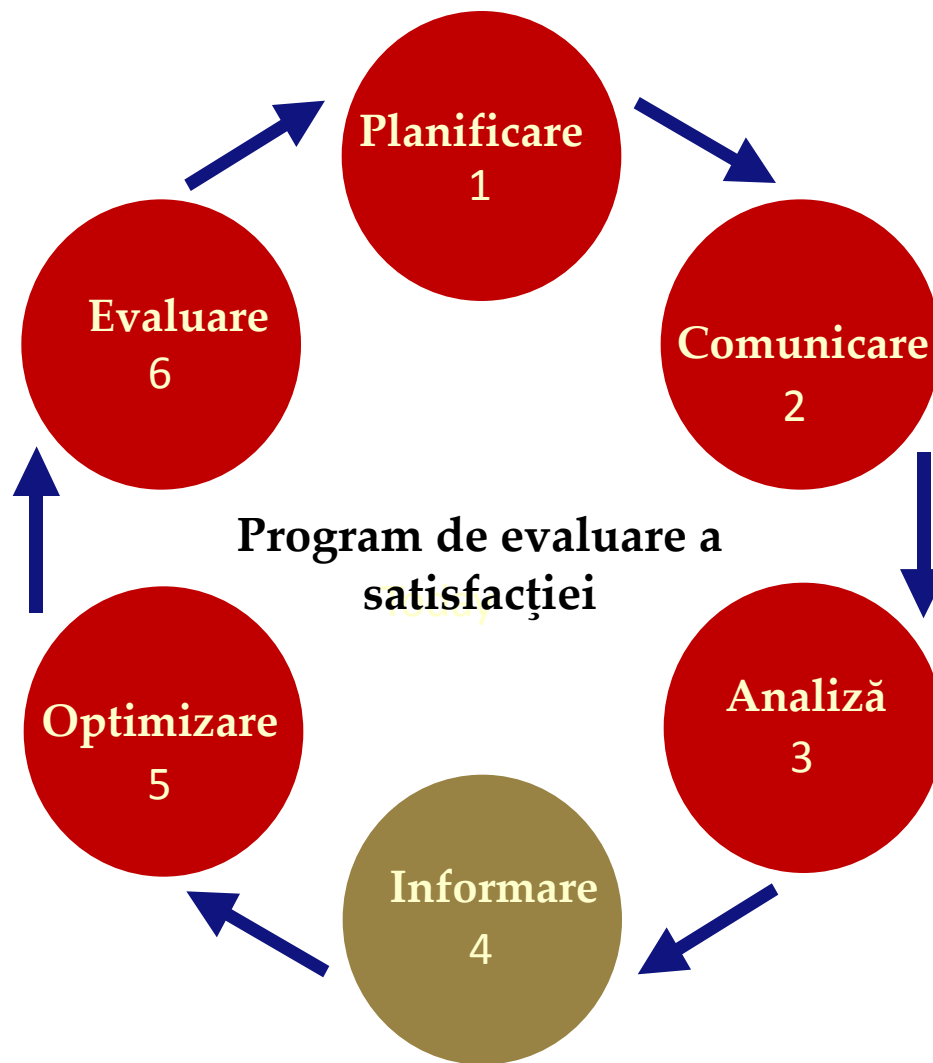
# Satisfacția – factori, rezultate



**Factori**

**Rezultate**





# **Cand consideră angajații că lucrează pentru o companie excelentă?**

Cand, în mod constant:

- **AU INCREDERE** în cei pentru care lucrează
- **SUNT MÂNDRI** de ceea ce fac
- **SE SIMT BINE** alături de cei cu care lucrează

**Great Place to Work Institute**

# Tipuri de angajați în companii

- Entuziaști pe toată durata activității în companie
- Entuziaști pt. aproximativ 6 luni
- Dezamăgiți
- Alergici la muncă

# Cum se menține entuziasmul angajaților

- Strategie proactivă și coerentă de resurse umane
- Joburi interesante, provocatoare
- Condiții de muncă necesare performanței
- Lipsa discriminării între posturi
  - front-back office, centru-regiuni, vânzări-suport
- Eficacitatea actului managerial
  - participare la luarea deciziilor, comunicare, renunțare la micro-management, delegare, împuternicire