

Lõputöö lühikokkuvõte

| | |
|---|--|
| Asutus (eesti ja inglise keeles) | Tallinna Tehnikaülikool, Tallinna Kolledž <i>Tallinn University of Technology, Tallinn College</i> |
| Õppekava | Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus |
| Autor | Jan Tumak |
| Juhendaja | Olev Tõru |
| Töö pealkiri (eesti keeles) | TÖÖTAJATE TÖÖRAHULOLU SUURENDAMINE RAKENDADES SISETURUNDUSE PÕHIMÕTTEID LOGISTIKAETTEVÕTTE APL AGENCIES ESTONIA OÜ NÄITEL |
| Töö pealkiri (inglise keeles) | <i>INCREASING EMPLOYEES' SATISFACTION BY INTERNAL MARKETING IN APL AGENCIES ESTONIA OÜ</i> |
| Töö lühikokkuvõte (eesti keeles, 1-2 lk) | |

Töötajate rahulolu temaatika on traditsiooniliselt kuulunud personalijuhtimise valdkonda, kuid seoses siseturunduse kontseptsiooni kasutuselevõtuga on hakatud seda nägema järjest rohkem kui kogu ettevõtet läbivat teemat. Lähtudes siseturunduse põhimõtetest on hakatud ettevõtteid üha rohkem oma töötajaid klientidena käsitlema.

Logistikafirmas APL Agencies Estonia OÜ ei ole siiani tööraahulolu uuringut läbi viidud. Seetõttu on probleemiks, et ettevõttes ei teata, mida töötajad firma juures enam hindavad ja millesse kõige kriitilisemalt suhtuvad. Ettevõttes valitseb ka teadmatust, kuidas avaldavad siseturunduse meetmed mõju töötajate rahulolule.

Töö eesmärgiks on töötajate tööraahulolu ja siseturunduse hindamine ning ettepanekute väljatöötamine siseturunduse meetmete rakendamiseks APL Agencies Estonia OÜ töötajate tööraahulolu suurendamiseks.

Töös viidi läbi tööraahulolu ja siseturunduse uuring logistikaettevõttes APL Agencies Estonia OÜ. Kirjalikule küsitlusele vastas 74 töötajat 196st. Lisaks intervjueriti siseturunduse teemadel ettevõtte personalijuhti.

Töö tulemusena selgus, et ettevõtte töötajate tööraahulolu taset võib pidada kõrgeks. Kõige kõrgem on rahulolu organisatsiooniliste ja grupi teguritega ja madalam isiklike teguritega. Tööraahulolu juures peetakse kõige olulisemaks organisatsioonilisi tegureid ning vahetut juhti. Võib pidada positiivseks, et paljudel juhtudel on tööraahulolu kõrgem valdkondades, mida töötajad kõige olulisemaks peavad, näiteks töötingimused ja vahetu juht. Kõige probleemsemaks valdkonnaks on töötasu, mida töötajad peavad väga oluliseks, kuid millega rahulolu on suhteliselt madal.

Töö tulemused näitavad, et tööraahulolu on madalam pikemat aega ettevõttes töötanutel. Samuti on tööraahulolu madalam klienditeenindus osakonna töötajatel võrrelduna teiste

osakondade töötajatega. Siseturunduse osas näitavad töö tulemused, et ettevõtte ei tegele töötajate arvates piisavalt töötajate vajaduste väljaselgitamisega ning ei võta neid ka piisavalt arvesse. Veel on probleemiks ebapiisav panustamine töötajate arengusse ja vähesed võimalused töötajate koolituseks. Siseturunduse tugevamaks küljeks võib pidada, et ettevõtte on suutnud oma töötajatele visiooni selgeks teha.

Töö tulemused näitavad veel seda, et töötajate hinnangud siseturundusele ja töörahulolule on omavahel positiivses seoses. Seega annavad töö tulemused kinnitust, et kui töötajate hinnangud siseturundusele on kõrgemad, siis on ka töörahulolu kõrgem.

Töö tulemuste põhjal esitas autor ettevõttele ettepanekud siseturunduse meetmete rakendamiseks töörahulolu suurendamiseks. Need puudtavad siseturunduse eest vastutaja määramist, koolitust, töötasustamist, töötajate huvide väljaselgitamist ja arvestamist. Samuti on oluline pöörata rohke tähelepanu pikema staažiga töötajate ning klienditeenindusosakonna töörahulolule.