

Коростелев Р.В.

*Студент 2 курса магистратуры по
направлению «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «Томский государственный
университет систем управления и
радиоэлектроники»*

Научный руководитель: Рябчикова Т.А.

Кандидат экономических наук, Доцент

**ФОРМИРОВАНИЕ МОДЕЛИ И МЕХАНИЗМА
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ
УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ**

Аннотация. В работе рассмотрена система оценки удовлетворенности трудом персонала. Сформирована модель функционирования системы оценки удовлетворенности трудом в АО «Томская генерация». Предложена универсальная методика проведения оценки, которая включает в себя инструменты и методы, необходимые для эффективной реализации механизма функционирования системы.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, производительность труда, персонал, мотивация труда, моделирование системы оценки трудом.

**FORMATION OF THE MODEL AND MECHANISM OF
FUNCTIONING OF THE SYSTEM OF ASSESSING OF EMPLOYEE
SATISFACTION WITH WORK**

Annotation: The article considers a system of assessing of employee satisfaction with work. A model of the functioning of the system for assessing

employee satisfaction with work in JSC "Tomsk Generation" has been formed. A universal assessment methodology is offered, which includes the tools and methods, that are necessary for the effective implementation of the system functioning mechanism.

Key words: satisfaction with work, labor productivity, personnel, labor motivation, modeling of the labor assessing system.

Эффективная работа компании невозможна без комплексного подхода и анализа оценки уровня удовлетворенности трудового коллектива. Поскольку работа является важным аспектом жизни людей, и большинство людей проводят большую часть своей трудовой жизни на работе, оценка системы, влияющая на удовлетворенность работой, имеет решающее значение для повышения производительности труда сотрудников. Чем точнее сформированы модель и механизм проведения оценки, тем более эффективным может быть управление персоналом в целом [1].

При проведении оценки удовлетворенности трудом в компании АО «Томская генерация» был выявлен ряд характерных недочетов, которые играют огромную роль на формирование конечных результатов. В частности, после обработки результатов и предоставления отчёта руководителю компании, отсутствуют конкретные управленческие решения, таким образом работа оканчивается на обработке данных. В результате проведённой работы, оценка удовлетворённости трудом является не точной, а значимость её факторов упускается. Такое происходит в результате отсутствия чётких целей в отношении работника; не применения современных методик и инструментов; предоставления искаженных результатов, которые не дают возможности сделать «полную картину» удовлетворенности.

Таким образом, для решения существующих проблем на основе различных теоретических подходов, нами представлено моделирование системы оценки удовлетворенности трудом персонала организации на примере организации АО «Томская генерация» (рисунок 1).



Рисунок 1 – Проектное моделирование системы оценки удовлетворенности трудом

Процесс оценки удовлетворенности персонала на рисунке 1 представлен на основе цикла У.Э. Деминга PDCA, то есть, в виде циклической последовательности четырех этапов, представляющих собой: Plan (планирование), Do (выполнение), Check (проверка) и Act (исправления, действия).

В соответствии с рисунком 1, в качестве входных данных в рассматриваемой модели представлены:

- данные, полученные в ходе проведения опросов, собеседований, анкетирования, интервью и т.д.);
- анкеты проведения оценки удовлетворенности трудом на основе прошлых лет, являющаяся базовой для проведения новых опросов;
- данные о работнике (должность, деятельность, стаж работы, поощрения, заслуги, переводы и замещения, семейное положение и т.д.);
- результаты проведения оценки удовлетворенности трудом за прошлые года, рекомендации, принятые решения непосредственным руководителем;
- данные о новых подходах и методиках, необходимые для пересмотра проведения оценки.

Особую роль при проведении оценки удовлетворенности персонала играют входные данные, которые формируются на этапе сбора и обработки данных. К таким данным также относят:

- показатели текучести и стабильности кадров, в т. ч с детализацией по социально-демографическим группам;
- показатели трудовой дисциплины;
- доля сотрудников, получивших поощрения в течение года;
- доля сотрудников, пользующихся материальными льготами;
- доля сотрудников, принимающих участие в неформальных мероприятиях.

Конечные выходные данные представлены следующими результатами:

- отчет о полученных результатах оценки;
- предложенные рекомендации на основе выводов;
- внедрение управленческого решения, необходимого для повышения удовлетворенности работников организации.

Механизм реализации оценки удовлетворенности сложен из информационных ресурсов, методики и инструментов проведения работ, материально-технических аспектов, руководства компании, а также рабочей силы [2].

Методика проведения оценки тесно связана с механизмом реализации. Правильное выстраивание и определение методики играет существенную роль на результате выходных данных. Детальная методика каждого шага мероприятия приведена на рисунке 2. Каждый шаг проведения оценки соответствует одному из этапов цикла итеративного метода управления.

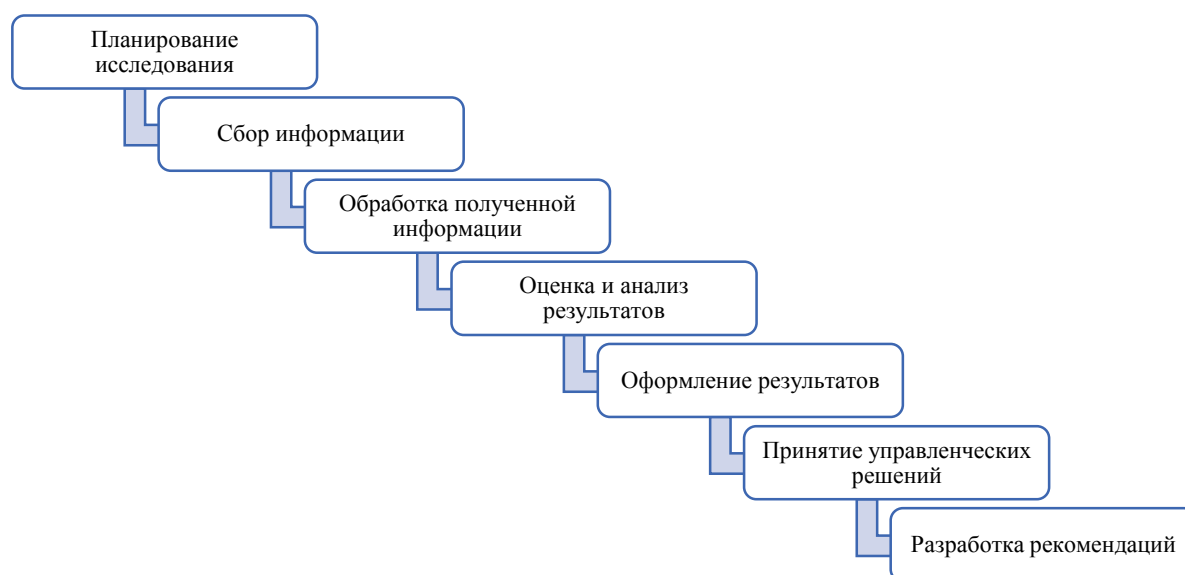


Рисунок 2 – Функциональная декомпозиция процесса оценки

Реализация такого рода мероприятия является масштабной и затрагивает все необходимые для этого внешние и внутренние ресурсы. В настоящее время, многие компании не имеют единой универсальной методики проведения оценки удовлетворённости трудом. Соответственно, не многие организации проводят оценку качественно и прежде всего результативно. Работы по проведению исследований не могут осуществляться несколькими лицами, а также одним отделом. Данная работа представляет собой колоссальный труд, который должен затрагивать специалистов и лиц разных уровней и категорий, которые должны составлять одну единую межфункциональную команду. Стоит отметить, что наиболее результативное проведение оценки характерно при привлечении внешних экспертов. Но так как, многие компании находятся только на первых этапах создания системы оценки, то целесообразней создавать внутренние команды, которые будут применять теоретические и практические модели при реализации оценки. В состав межфункциональной команды необходимо включать представителей различных подразделений управлений, которые компетентны в проведении подобной оценки. Для реализации мероприятия предложена следующая структура (рисунок 3).

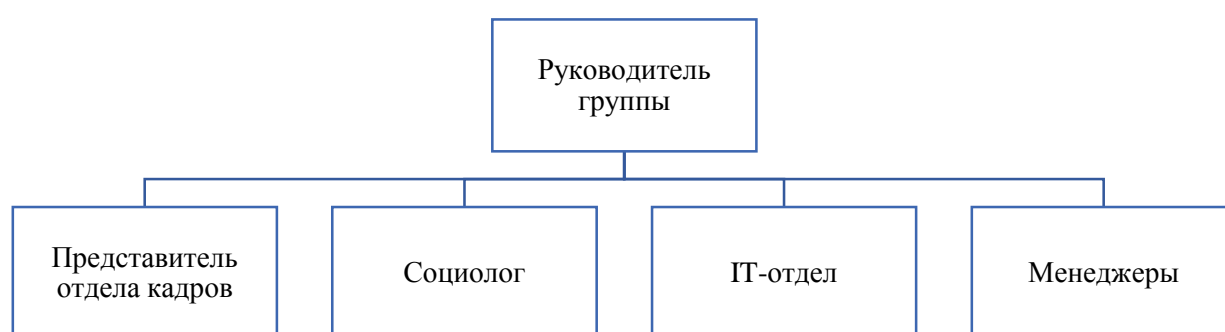


Рисунок 3 – Структура межфункциональной команды для проведения исследований по удовлетворённости трудом персонала организации

В зависимости от финансового состояния компании, намерений руководства, целей, масштабов проведения, объема данных – выстраивается численность межфункциональной команды [3].

Особо остро стоит проблема некачественной трактовки и обработки результатов, полученных в ходе проведения оценки. В соответствии с этим, на рисунке 4 предложена универсальная методика проведения оценки, которая включает в себя инструменты и методы, необходимые для эффективной реализации проекта.

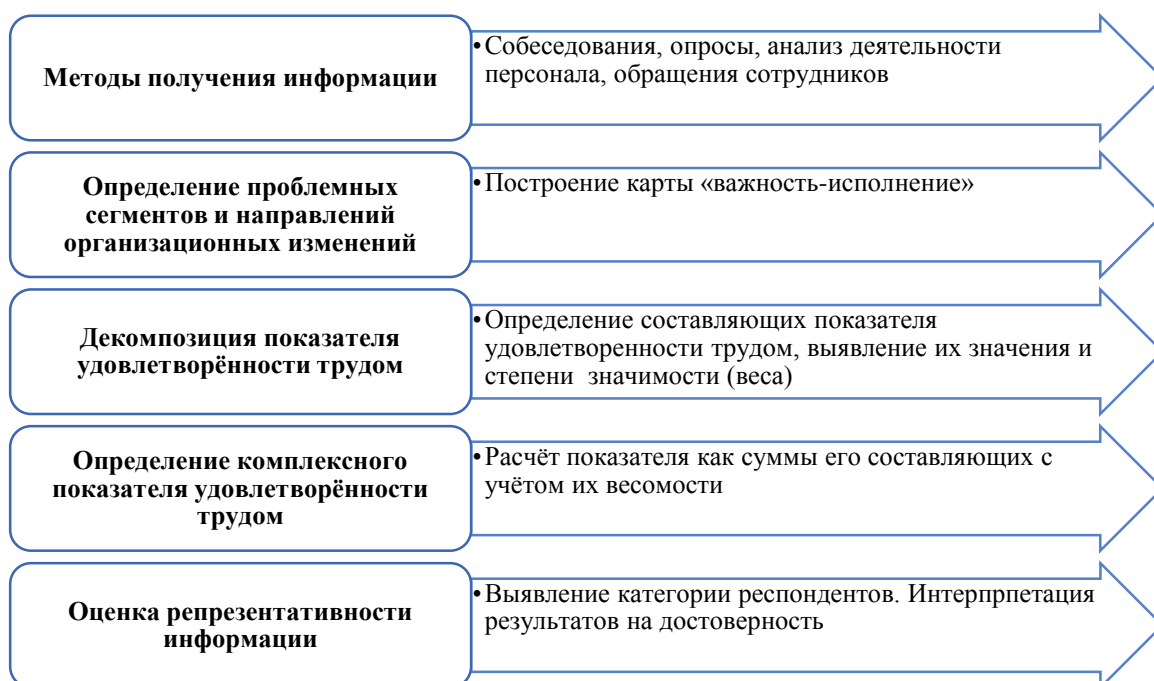


Рисунок 4 – Методика проведения оценки

Использование такой системы показателей повысит информированность руководства относительно деятельности сотрудников, и вместе с результатами применения других методов оценки удовлетворенности, будет способствовать принятию обоснованных управленческих решений.

Предложенная модель оценки удовлетворенности трудом персонала обеспечит не только качественную интерпретацию данных, полученных в ходе проведения опроса, но и способствует более грамотному и

эффективному использованию данных при дальнейших социологических исследованиях организации.

Список использованной литературы

1. Новокрещенова Н. А. Оценка удовлетворенности потребителей как информационная основа совершенствования системы менеджмента качества. С.: Изд-во Мордовского университета, 2011. 237 с.
2. Патрушев В.Д., Калмакан Н.А. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты. М.: Наука, 1993. 167 с.
3. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. М.: Академия, 2001. 280 с.