

УДК 65.015.3

РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СЛУЖБЫ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

Кравченко И.И.

Научный руководитель – к.т.н., доцент Конов В.Н.

Сибирский федеральный университет, г. Красноярск

Мировая практика эффективной деятельности предприятий отмечает решающее значение задач, связанных с личным фактором производства. Достижение высоких результатов функционирования во многом зависит от эффективности управления персоналом.

Перемены, происходящие в экономике, влекут за собой изменения и в сфере управления персоналом на уровне предприятия. Они требуют системного анализа традиционно сложившихся подходов и представлений. В настоящее время в условиях предоставленной предприятиям самостоятельности несоизмеримо возросли требования к уровню профессионализма и эффективности функционирования персонала предприятия. И, как следствие, возросла нагрузка на службу персонала предприятия по уровню требований к качеству ее работы в условиях предпринимательства и, как правило, при сохранении прежней количественной структуры, так как предприятия вынуждены работать в условиях экономии ресурсов. Сложившееся несоответствие между уровнем требований к качеству функционирования и трудовым, а также ресурсным обеспечением службы персонала, стало не только очевидно, но и потребовало скорейшего решения поставленной проблемы с помощью более совершенных методов реформирования с целью повышения уровня качества труда службы.

В силу ряда обстоятельств, таких как специфичность труда работников службы персонала (деятельность связана с особым ресурсом предприятия - персоналом); сложность оценки вклада каждого сотрудника службы персонала в достижение общей цели, на основе которой необходимо осуществлять стимулирование труда, особую актуальность приобретают результаты оценки качества функционирования службы персонала, которые должны быть представлены в количественном выражении. Существующие нормативные рекомендации по оценке качества труда не позволяют учесть эти обстоятельства в комплексе, что и потребовало создания такого инструментария, который позволял бы определять оптимальное соответствие уровня качества труда, путем принятия и выполнения управленческих решений, количественному составу службы персонала. Необходимость решения этих проблем определила выбор темы настоящего исследования.

В отечественной науке и практике накоплен значительный опыт исследований, посвященных управлению персоналом предприятия. На передовых рубежах мировой научной мысли стояли такие крупные представители отечественной науки управления, как Н.А.Витке, А.К.Гастев, О.Е.Ерманский, А.С.Инсаров, С.Д.Стрельбицкий и другие. Существенный вклад в решение проблем, связанных с деятельностью персонала предприятий различных отраслей народного хозяйства и оценкой функционирования подразделений, внесли Л.И.Абалкин, С.КАбдуллина, Р.З.Акбердин, Т.Ю.Базаров, Л.С.Бляхман, Р.А.Галиахметов, Иванцевич Дж., А.Я.Кибанов, И.С.Маслова, Ю.С.Перевощиков, К.С.Ремизов, С.Г.Струмилин, Г.Э.Слезингер, А.В.Филиппов, И.С.Фотин и другие. В их работах находят место различные подходы к исследованию процесса эффективного формирования, использования и развития персонала. Однако не в полной мере решен вопрос, посвященный повышению уровня качества труда специалистов служб персонала предприятий в условиях предпринимательства.

Цель исследования – научное обоснование и разработка системы оценки качества функционирования службы персонала.

Достижение поставленной цели требует решения следующих задач:

- изучить принципы классификации показателей качества функционирования службы персонала;
- обосновать методы измерения качества труда специалистов службы персонала;
- провести анализ уровня развития служб персонала предприятий Красноярского края;
- обосновать интервалы относительной численности службы персонала предприятия в зависимости от уровня качества ее функционирования;
- разработать методику комплексной оценки качества функционирования службы персонала;

Предмет исследования - научное обоснование определения объективного комплексного показателя качества труда службы персонала, соответствующего количественной структуре служб.

Объектом исследования являются специалисты службы персонала предприятия и содержание их труда.

При выполнении исследования использовались следующие методы: сравнительный анализ, метод экспертных оценок, графический метод, корреляционно-регрессионный анализ, метод квалиметрии, социологические методы (анкетирование, интервьюирование и другие).

В процессе научного исследования разработана система оценки качества функционирования служб персонала предприятия. Научная новизна результатов исследования заключается в следующем:

- систематизированы принципы классификации показателей качества функционирования службы персонала;
- формализована оценка качества функционирования службы персонала в виде экономико-математической модели;
- предложен многоуровневый подход к оценке функционирования службы персонала по комплексной системе показателей в виде иерархической модели;
- установлена взаимозависимость уровня качества функционирования службы персонала с относительной численностью, позволяющая моделировать прогнозируемый уровень качества;
- предложена модель прогнозируемого уровня качества функционирования службы персонала на основе комплексного норматива численности специалистов службы;
- предложен механизм стимулирования специалистов с учетом качества результатов труда каждого работника службы персонала.

Практическая значимость исследования заключается в его направленности на решение актуальных проблем по повышению качества функционирования и перспективного развития служб персонала на предприятиях. Результаты исследования могут применяться при проектировании и оптимизации систем - служб персонала предприятий любых организационно-правовых форм. Разработанная автором методика может быть использована для расчета соответствия количественного и качественного состава службы уровню качества ее функционирования на основе комплексного норматива численности руководителей и специалистов; для определения должностной структуры службы; для распределения премиального фонда внутри службы персонала, учитывая вклад каждого работника в достижение необходимого уровня качества труда службы персонала, что позволяет осуществлять разработанная система премирования.

Трудовой потенциал, как качественная характеристика персонала, включает в себе качества, связанные со способностью работника к труду, состоянием здоровья, выносливостью; качества, связанные с объемом общих и специальных знаний человека, обуславливающих способность к труду определенного качества; качества, связанные с уровнем сознания, ответственностью, социальной зрелостью.

Анализируя персонал предприятия как социально-экономическую структуру, выделяют его основные составляющие: профессионально-квалификационную, социально-личностную и организационную.

Профессионально-квалификационная составляющая представлена как профессиональный потенциал человека, который включает в себя: знания, умения, навыки, способности к образованию, способности качественно и в срок решать стоящие перед ним задачи. На развитие профессионального потенциала оказывает влияние качественное проведение работ: прием и расстановка персонала, профессиональная ориентация и адаптация, повышение образовательного, профессионального и квалификационного уровней персонала, продвижение, повышение содержательности труда и др.

Социально-личностная составляющая потенциала человека включает в себя: нравственность, творческий потенциал, коммуникативность, здоровье (в плане психического и физического состояния).

Организационная составляющая потенциала персонала предприятия представляет собой эффективное использование работников в течение рабочего времени, которому способствует высокая организация и культура труда на предприятии.

Определим основные функции системы управления персоналом: формирование, выявление, развитие и использование потенциала работников, с последующей реализацией их в конкретных условиях так, чтобы была эффективной отдача от затрачиваемых средств.

В исследованиях последних лет, посвященным вопросам управления персоналом, подчеркивалось, что сутью организации, ее сердцевиной, является располагаемый набор компетенций всех работников, и для успеха деятельности предприятия необходимо развивать компетенцию каждого работника.

Понятие "компетенция" можно определить как круг вопросов, в которых человек хорошо осведомлен, а это зависит от знаний – результатов образования, навыков – результатов опыта работы и обучения (профессиональная компетенция); а также как круг определенных полномочий и прав, которые выражаются в способах общения – в умении общаться с людьми, в способности к сотрудничеству, разрешению конфликтов и умению работать в группе. Большое значение приобретает так называемая методическая компетенция, к которой относятся способности к восприятию и интерпретации информации.

В разрабатываемой информационной системе общая оценка персонала в результате аттестации каждого из сотрудников определялась при использовании следующей формулы:

$$C = K_{1,2,3,4...} + P_{1,2,2,4...} + M_{1,2,3,4...} + A_{1,2,3...4} + B$$

где:

C — ценность (оценка) сотрудника;

K — среднеарифметическая сумма баллов по отдельным категориям знаний — 10 параметров (параметры данного фактора приведены ниже);

P — среднеарифметическая сумма баллов по отдельным категориям профессиональных качеств — 10 параметров (параметры приведены ниже);

M — среднеарифметическая сумма баллов по отдельным категориям личностных качеств — 10 параметров (параметры приведены ниже);

А — среднеарифметическая оценка коллег, которые оценивают сотрудника безотносительно к отдельным его способностям, а просто как человека, с которым они работают — оценка 10 человек;

В — оценка непосредственного руководителя по 5-балльной шкале.

Из формулы видно, что оценка непосредственного руководителя имеет большой удельный вес, например, наравне с оценкой 10 коллег сотрудника.

Например, для одной из гостиниц города мы определили следующие параметры факторов:

1. К «Знания»: основное образование, дополнительное образование, стремление повышать свой общеобразовательный уровень, знание иностранных языков, навыки работы на компьютере, владение информационными технологиями, уровень активности участия в тренингах, обучаемость, умение поставить задачи, эрудированность.

2. Р «Профессиональные качества»: умение работать в коллективе, умение работать с клиентом (знание всего спектра услуг фирмы), умение слушать, стремление повышать свой профессиональный уровень, умение выходить из сложных ситуаций, соблюдение стандартов обслуживания, умение отстаивать свое мнение, принятие и поддержание корпоративной культуры и ценностей предприятия, нацеленность на карьеру в данной гостинице.

3. М «Личностные качества»: открытость, контактность, дружелюбие, хобби, стрессоустойчивость, инициативность, умение излагать мысли, работоспособность, цели в жизни, уровень мотивированности.

Каждый из параметров, относящихся к личностным и профессиональным качествам, а также к фактору «Знания», оценивался по 5-балльной шкале, где 5 — наивысшая оценка. Далее был определен среднеарифметический показатель по отдельным параметрам, расположенный в интервале от 1 до 5. Оценка коллег (10 человек) и определение ее среднеарифметического значения производились по указанной схеме, в то же время оценка непосредственного руководителя выступала как самостоятельная величина.