

САМООЦЕНКА ПО КРИТЕРИЮ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА»

Клочков Ю.С., Кузнецова О.С.

Научный руководитель – к.т.н., доцент Наумов Л.А.

Самарский государственный аэрокосмический университет имени академика С.П. Королева

Высшей ценностью организации является персонал. Оценка удовлетворенности сотрудников работой и соответствующие мероприятия позволят повысить эффективность организации. Однако, оценка удовлетворенности персонала является сложной задачей.

Традиционно все процессы в пределах компании определяло высшее руководство, «спуская вниз» решения новой стратегии, новой организации и так далее. В настоящее время организационная структура предприятия принимает вид «внутреннего рынка». Это новый метод взаимоотношений, предполагающих чувство взаимного доверия и симпатии между индивидуумом и организацией в результате процесса руководства кадрами.

Качество этого процесса определяется тем, насколько благоприятен «климат», который может создать организация для развития способностей своих сотрудников. Другими словами, речь идет об интеграции возможностей и ожиданий персонала с целями и возможностями, которые компания может предложить, исходя из потребностей ее деятельности. С этой точки зрения основная проблема компаний – знание потребностей внутренних клиентов.

С точки зрения «внутреннего рынка» основная задача организации состоит в том, чтобы слушать «внутренний рынок» и понять ключевые потребности персонала, от которого в большей степени зависит ее успех.

Для проведения оценки удовлетворенности персонала на основании современного опыта были установлены следующие области анализа:

- участие в управлении организацией;
- развитие потенциала работников;
- психологический климат в коллективе;
- социальные вопросы;

Удовлетворенность принадлежностью к компании.

Разработанный стандарт организации по процессам проведения самооценки по критерию «удовлетворенность персонала» включает требования к разработке вопросника, подсчета результатов, разработке соответствующих мероприятий.

Требования к вопроснику включают:

- 1) вопросник составляется из 150 вопросов
- 2) вопросы охватывают все необходимые области деятельности
- 3) все вопросы проходят предварительную проверку на адекватность и восприимчивость
- 4) вопросы второго тура должны корректироваться заранее подготовленной командой
- 5) вопросы по СМК выделяются отдельным шрифтом

Разработана модель процесса оценки удовлетворенности персонала, разработаны и проверены на надежность и валидность тесты, а также проведена оценка на ОАО «Оргэнергонефть», которая выявила уровни удовлетворенности по указанным факторам. Результаты оценки руководство ОАО «Оргэнергонефть» использует для стимулирования улучшений.