

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

*Romualdas Ginevičius,
Milos Novotny,
Vanda Birutė Ginevičienė*

PERSONAL QUALITIES ASSESSMENT

Abstract

In the market economy, companies appreciate qualified personnel, as their work impact the final results of companies. The special technique of the multi-criteria evaluation are proposed. The point of multi-criteria assessment is that the indicators of the different importance reflecting the phenomenon under consideration have to be unified into one generalizing value.

The technique will help to evaluate the efficiency of personal policy and its impact on the final results of a company.

1. Введение

В рыночных условиях основным капиталом предприятия являются люди. От качества работы персонала во многом зависят не только результаты текущей коммерческой деятельности, но и ее будущее. Условием целенаправленной и эффективной политики в этой области является возможность оценки фактического положения в желаемый момент времени.

Качество работы персонала предприятия можно отнести к сложному комплексному явлению. Это связано с тем, что в реальности это качество проявляется самыми различными аспектами. Таким образом и отразить ее можно лишь при помощи большого количества показателей. Это усложняет возможности однозначно, при помощи интегрированного показателя, оценить фактический уровень качества работников предприятия.

Накопленный опыт показывает, что для количественной оценки таких комплексных явлений хорошо подходят методы многокритериальной оценки. Они позволяют в один обобщающий показатель объединить показатели, отражающие исследуемое явление, которые выражены различными единицами измерения, неоднозначные по своей важности и свойства которых изменяются в противоположных направлениях.

2. Понятие качества персонала предприятия

В научной литературе можно встретить самые различные понятия и определения качества персонала, а также целей оценки этого качества.

Например, оценка качества персонала подразумевается как формальная, структурированная система, которая измеряет, оценивает деятельность работника и таким способом влияет на результаты этой деятельности. В другом случае оценка качества понимается как процесс, во время которого оценивается деятельность работника, а также его соответствие занимаемой долж-

ности. Выдвигаются различные критерии, отражающие качество персонала.

Можно выделить три основные группы целей оценки качества персонала: административные, развития, деятельности. В первом случае рассматриваются вопросы заработной платы, соответствие занимаемой должности и т.п.; во втором – карьера работников, установление возвратной связи и др.; в третьем – оценка работы, достигнутых результатов и др.

Оценка качества персонала может преследовать и другие цели – установление недостатков работы; областей деятельности, которые необходимо совершенствовать; совершенствование организации его работы и др. Оценка качества персонала способствует также решению таких вопросов, как планирование карьеры работников, повышение их мотивации.

Эффективность оценки персонала предприятия во многом зависит от частоты такой оценки, критериев, содержания, способа и шкалы измерения. Также важен вопрос, кто будет осуществлять оценку (один человек или группа экспертов). Если один человек, то это обычно непосредственный руководитель. Недостатком такого подхода является то, что он может не знать, как работника оценивают клиенты или сотрудники. Поэтому применяются и другие способы, среди которых преобладает коллективная оценка.

3. Существующие методики оценки качества персонала предприятия

Любая методика имеет свои сильные и слабые стороны, поэтому в научной литературе можно встретить самые разные подходы к оценке качества персонала: графические шкалы оценки, альтернативного районирования, парных сравнений, методы 360 градусной возвратной связи и др. В последнее время последний становится самым популярным методом. Существенная разница по сравнению с традиционными методами заключается в том, что сотрудники оценивают друг друга. Широко применяются также методы самооценки. Такой подход целесообразен при планировании своей карьеры.

В любом случае, независимо от метода оценки, ключевым вопросом является формирование системы показателей, отражающих качество персонала. Во-первых, необходимо установить количество таких показателей. Если их будет слишком много, то в систему могут войти и второстепенные показатели, расчеты окажутся слишком сложными и наоборот, если их будет слишком мало, то могут быть не учтены важные аспекты изучаемого явления.

В общем случае содержание оценки персонала со-

стоит из трех элементов: результаты труда, сама работа и личность. Эти элементы в свою очередь охватывают определённое количество показателей (Жуперкене, Жуперкис, 2016)

Показатели по своей сути могут быть количественные и качественные. Для того, чтобы оценка была объективна, в их систему необходимо включить показатели обоих видов. К первым можно отнести, например, достигнутые результаты деятельности, ко вторым – степень удовлетворения ожиданий клиентов.

4. Комплексная количественная оценка качества персонала предприятия

Как было указано, основой оценки качества предприятия является система показателей, отражающих это качество. В процессе формирования их системы участвуют работники всех уровней предприятия (или за основу берут существующие системы). Эти показатели могут быть различными по целому ряду аспектов: единицам измерения, важности, характеру изменения. Это осложняет возможности их объединения в обобщенную величину. А такая однозначная оценка качества необходима для каждого работника для того, чтобы их сравнить между собой, а также для решения самых различных вопросов и задач политики персонала.

Как было указано, для решения таких задач целесообразно применять многокритериальные методы. Их суть заключается в том, что для каждого показателя необходимо определить его вес и нормализованное значение. Весы показателей позволяют учесть их важность по отношению к качеству работника, а нормализованные значения – объединить в одну обобщающую величину разномасштабные показатели.

Для иллюстрации методики комплексной количественной оценки качества работников предприятия по продажам продукции были отобраны следующие показатели (табл. 1).

Max* – максимизирующий показатель (с увеличением оценки ситуация улучшается), min** – минимизирующий показатель (с увеличением оценки ситуация ухудшается).

Оценка весовых показателей осуществляется при помощи экспертных оценок. Соблюдается следу-

ющее условие: $\sum_{i=1}^n \omega_i = 1,0$, где ω_i – весовость i-ого показателя; n – количество показателей (Hwang, Yoon, 1981).

После оценки согласованности мнений экспертов получены следующие значения весовых показателей (1 табл.).

Для того, чтобы нормализовать значения показателей сначала надо всем им придать одинаковый характер изменения, т.е. все они должны быть или максимизирующими, или минимизирующими. Максимализация значений показателей производится следующим образом:

$$r_i' = \frac{r_i}{r_{\max}}, \quad (1)$$

r_i – максимизирующее значение i-ого показателя, где r_i – значение i-ого показателя, $r_{\max}$ – максимальное значение i-ого показателя.

Нормализация значений показателей производится следующим способом:

$$\tilde{r}_i = \frac{r_i}{\sum_i^n} \quad (2)$$

где $\tilde{r}_i$ – нормализованное значение i-ого показателя.

Нормализованные значения показателей качества десяти работников по продаже приведены в табл. 2

Многокритериальная оценка качества работников произведена при помощи метода SAW (Hwang, Yoon, 1981):

$$S_i = \sum_{i=1}^n w_i \tilde{r}_i \quad (3)$$

где S_i – количественная качественная оценка качества i-ого работника.

Результаты многокритериальной оценки даны в табл. 3.

Результаты многокритериальной оценки можно использовать для достижения различных целей. В совокупности они способствуют повышению эффективности политики персонала. Кроме того, определив суммарный показатель качества персонала для достаточного количества предприятий при помощи корреляционно-регрессионного анализа можно исследовать

1 табл. Показатели качества работников предприятия

№ п.п.	Наименование показателя	Единица измерения	Характер измерения показателей	Вес показателя
1.	Соответствие ценностям предприятия	баллы	max *	0,1838
2.	Степень достижения целей, выдвинутых перед работником	баллы	max	0,2363
3.	Степень удовлетворенности клиентов	баллы	max	0,1825
4.	Продажа дополнительных услуг	баллы	max	0,1286
5.	Образование	По методике	max	0,1125
6.	Стаж работы	годы	max	0,0813
7.	Взыскания	единицы	min**	0,0750

Табл. 2. Нормализованные значения показателей качества работников

Номер показателей (табл. 1)	Работники										Наименование показателей
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	0,0963	0,0905	0,1068	0,1155	0,0987	0,1010	0,1033	0,0801	0,1068	0,1010	0,1838
2	0,1157	0,0857	0,0775	0,0981	0,1136	0,0981	0,0919	0,1291	0,0971	0,0930	0,2363
3	0,0985	0,0881	0,0904	0,1066	0,1101	0,1078	0,0800	0,0973	0,1136	0,1078	0,1825
4	0,0997	0,0912	0,1054	0,1282	0,1396	0,0712	0,0798	0,0883	0,0855	0,111	0,1288
5	0,0968	0,1290	0,1290	0,1290	0,645	0,1290	0,0645	0,0323	0,1290	0,0968	0,1125
6	0,0364	0,0545	0,0909	0,1818	0,1091	0,0182	0,1455	0,1636	0,1091	0,0909	0,0813
7	0,0395	0,1579	0,1579	0,0789	0,1579	0,0526	0,0789	0,1579	0,0395	0,0789	0,0750

Табл. 3. Результаты комплексной количественной оценки качества работников

Номер показателей (табл. 1)	Работники									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0,0177	0,0166	0,0196	0,0212	0,0181	0,0186	0,0190	0,0147	0,0196	0,0186
2	0,0273	0,0203	0,0183	0,0232	0,0268	0,0232	0,0217	0,0305	0,0229	0,0220
3	0,0180	0,0161	0,0165	0,0195	0,0201	0,0197	0,0146	0,0178	0,0207	0,0197
4	0,0128	0,0117	0,0136	0,0165	0,0180	0,0092	0,0103	0,0114	0,0110	0,0143
5	0,0109	0,0145	0,0145	0,0145	0,0073	0,0145	0,0073	0,0036	0,0145	0,0109
6	0,0030	0,0044	0,0074	0,0148	0,0089	0,0015	0,0118	0,0133	0,0089	0,0074
7	0,0030	0,0118	0,0118	0,0059	0,0118	0,0039	0,0059	0,0118	0,0030	0,0059
Сумма	0,0927	0,0955	0,1017	0,1156	0,1110	0,0905	0,0906	0,1031	0,1006	0,0987

влияние качества персонала на результаты коммерческой деятельности предприятий.

Выводы

1. В условиях рыночной экономики важным становится качество персонала предприятия, так как этого во многом зависят результаты коммерческой деятельности.

2. Существующие методики оценки качества персонала предприятия страдают тем недостатком, что они не дают возможности комплексно оценить качество в связи с тем, что ее отражает большое количество различных показателей, которые выражены различными единицами измерения, имеют различную важность и различный характер изменения. Задачи такого рода целесообразно решать при помощи многокритериальных методов, которые позволяют объединить вышеуказанные показатели в одну обобщенную величину.

3. Результаты многокритериальной оценки качества персонала предприятия способствуют повышению эффективности политики персонала. При помощи корреляционно-регрессионного анализа также можно исследовать влияние качества персонала на результаты коммерческой деятельности предприятий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Парфенова, Л.Ю., Гинявичус, Р. Комплексная оценка качества персонала предприятия. Science – Future of Lithuania, 2017, 9(2), с. 154-161. <http://www.mla.vgtu.lt/index.php/mla/issue/view/53>
2. Buckingham M. The Fatal Flaw 360 Surveys. Harvard business review. Портал интернета <https://hbr.org/2011/10/the-fatal-flaw-with-360-survey>
3. Пацявичус, Ю., Кошелевас, Р. Система оценки производства работ и анализ возможностей его совершенствования в производственной организации (на лит. языке). Экономика и управление: актуальности и перспективы, 2013, (30), с. 27-36.
4. Жуперкене, Е; Жуперкис, А. Теоретические аспекты совершенствования процесса оценки персонала (на лит. языке). Management theory and studies for rural business and infrastructure development, 2016, № 20 (1), с. 18-21.
5. Hwang, C. L.; Yoon, K. 1981. Multiple attribute decision making– methods and applications. A state of the art survey. Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York.