

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ: СУЩНОСТЬ И КЛАССИФИКАЦИЯ

КОЧУРА И.В.,
д-р экон. наук, профессор кафедры
управления бизнесом и персоналом;

ЛОКТЕВА В.Р.,
студентка ОП «Бакалавриата»,
ФГБОУ ВО «ДОННТУ»,
Донецк, Донецкая Народная Республика,
Российская Федерация

В данной статье исследованы и обобщены теоретические подходы к оценке персонала организации. Понятие «оценка персонала» получило развитие с точки зрения не только результатов труда, но и профессиональных компетенций. Расширена классификация видов оценки персонала.

Ключевые слова: управление персоналом, оценка персонала, профессиональные компетенции, результат труда, классификация, виды оценок, эффективность, мотивация работников

THEORETICAL APPROACHES TO STAFF EVALUATION OF AN ENTERPRISE: ESSENCE AND CLASSIFICATION

KOCHURA I.V.,
Doctor of Economic Sciences,
Professor of the Department «Business
and personnel management»;

LOKTEVA V.R.,
student of the EP «Bachelor»
FSBEE HE «DNTU»,
Donetsk, Donetsk People's Republic,
Russian Federation

In this article, theoretical approaches to the staff evaluation of organization have been investigated and summarized. The concept of «staff evaluation» has been developed in terms of not only labor results, but also professional competencies. The classification of types of staff evaluation has been expanded.

Keywords: personnel management, staff evaluation, professional competencies, labor results, classification, types of assessments, efficiency, employee motivation

Постановка задачи. Управление персоналом является ключевой областью управления предприятием, поскольку качество

работы сотрудников существенно влияет на эффективность и результативность всей организации. Одной из особых функций управления персоналом является оценка, которая состоит из комплекса мероприятий, позволяющих определить профессиональные компетенции сотрудников и уровень их развития, личные и деловые качества, эффективность их работы и другие показатели.

Актуальность исследования. Тема оценки персонала остается актуальной для многих компаний и организаций, что обусловлено следующими факторами: конкуренцией на рынке труда, необходимостью повышения производительности труда работников, усилением взаимосвязи между результатом труда и мотивацией и другими факторами. В условиях жесткой конкуренции компании вынуждены привлекать и удерживать лучших сотрудников. Оценка персонала позволяет определить талантливых и эффективных, а также разработать индивидуальные программы развития для каждого из них. Существует необходимость в выявлении сильных и слабых сторон каждого сотрудника, а также тех, которые могут стать источником рисков для компании, что влечет разработку программы обучения и тренингов, повышения квалификации, в результате которых должна повыситься производительность труда. Не секрет, что оценка персонала является инструментом мотивации сотрудников, поскольку позволяет им получать обратную связь о своей работе и узнавать, какие улучшения им следует внести. Поэтому исследование процесса оценки персонала и ее видов в современных условиях обусловлено интересом к решению проблемы повышения эффективности управления персоналом и, является актуальной научной проблемой.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследованию основ процесса оценки персонала посвящены работы зарубежных и отечественных ученых. Среди них У.С. Борисова, И.В. Доронина, М. Дэвис, Д. Купер, Р.Т. Ниязмамедов, Р. Марр, Т. Маддалена, Ю.Г. Одегов, Г.А. Реймаров, Г.Г. Руденко, А.В. Федоров, В.В. Халиулина и другие. Одни ученые связывают этот процесс с определением соответствия количества и качества труда (должностных обязанностей) требованиям технологии производства (тому, что может выступать в качестве эталона) [1; 2; 3], другие – с определением относительной сложности

различных видов работ в целях установления оплаты [4; 5; 6]. В условиях внедрения профессиональных стандартов ключевая роль в оценке персонала должна отводиться профессиональным компетенциям работника, то есть совокупности знаний, навыков, деловых и личностных качеств, позволяющая ему успешно действовать при реализации поставленных задач. Не все исследователи акцентируют внимание на конечном этапе оценки персонала, который должен быть связан с мотивацией дальнейшей деятельности работников в виде как материальных, так и нематериальных стимулов. Таким образом, современные условия диктуют необходимость пересмотра и дальнейшего развития по отношению к сущности понятия «оценка персонала» и его видам.

Цель статьи – развитие понятия «оценка персонала», систематизация видов оценки с учетом современных тенденций.

Изложение основного материала исследования. Оценка персонала – важная часть всей системы управления персоналом любого предприятия. В современных условиях существует большое количество различных определений этого понятия. Анализ теоретических источников показал различия в определении содержания дефиниции «оценка персонала», что представлено в таблице 1.

Таблица 1

Теоретические подходы к определению сущности понятия «оценка персонала»

№ п/п	Авторы	Определение
1	2	3
1	Ю. Г. Одегов	«оценка персонала является важнейшим компонентом управления, поскольку лишь знания и умения людей, их согласованные действия могут обеспечить достижение целей организации. Оценка персонала является своеобразным «сквозным» видом кадровой работы, поскольку сопутствует решению многих задач» [7, с. 120]
2	Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремина	«мероприятия по определению соответствия количества и качества труда требованиям технологии производства» [4, с. 22]
3	И. И. Нечаева	«процесс и результат измерения, сравнения познаваемого объекта (персонала) с тем, что может служить эталоном» [6, с. 218]
4	Р.Т. Ниязмамедов	«процесс эффективности выполнения работниками предприятия своих должностных обязанностей и реализации организационных целей» [6, с. 217]

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Авторы	Определение
1	2	3
5.	Ю.А. Цыпкин	«формальный процесс, с помощью которого определяется относительная сложность различных видов работ в целях установления оплаты» [6, с. 217]
6	Р. Марр	«сравнительная оценка рабочих мест в организации с точки зрения видов и высоты предъявляемых к ним требований, проводимая, прежде всего с целью максимального учета различий в степени трудности работ и их отражение в относительной величине заработной платы. Эта оценка производится на основе так называемого «нормального результата труда», и поэтому она не связана ни с субъективным индивидуальным восприятием степени трудности работ, ни с производительностью труда конкретного сотрудника, занимающего данное рабочее место» [5, с. 19]
7	А.И. Турчинов	«результат и процесс соизмерения, сравнения предмета оценки (познаваемого – характеристик человека, результата и процесса труда) с тем, что может выступать в качестве эталона, т. е. известного, познанного или представляемого человеком» [6, с. 217]

Как подтверждает табл. 1, не существует однозначной трактовки понятия «оценка персонала». Это связано с различием подходов к его изучению, неоднозначностью этого процесса для разных отраслей и категорий работников.

На основе анализа и обобщения теоретических источников понятие «оценка персонала» получило развитие с точки зрения не только результатов труда, но и профессиональных компетенций. Таким образом, оценка персонала – это процесс периодической оценки результатов труда работника или продемонстрированных профессиональных компетенций в соответствии с целями (стандартами) и задачами (результатами) деятельности, установленными для данной профессии или должности, на основе которого происходит повышение как мотивации сотрудников, так и эффективности деятельности предприятия. Этот процесс может включать в себя оценку таких аспектов, как качество и количество выполненной работы, результативность проектов и уровень участия в коллективной работе.

Необходимо отметить, что оценка неразрывно связана почти

со всеми функциями системы управления персоналом. При отборе кандидатов на вакантную должность нельзя обойтись без их оценки, распределение премий и бонусов работникам требует оценки результатов их деятельности и напрямую влияет на их мотивацию, также этот процесс определяет потребности в обучении и развитии работников и формировании кадрового резерва.

Для дальнейшего определения методов оценки персонала очень важно систематизировать ее виды. Это поможет руководству проводить данный процесс по определенным направлениям и критериям, а также с учетом различных аспектов деятельности сотрудников, позволит более точно оценить их профессиональные качества и компетенции.

Проведен анализ классификационных признаков уже имеющихся классификаций [2; 3; 8], на основе которого была предложена классификация видов оценки персонала, расширенная за счет признака «по уровню стимулирования сотрудников», что представлено на рисунке 1.

Рассмотрим более подробно предложенные классификационные критерии.

Критерий «объект оценки», прежде всего, связан с количественными и качественными результатами труда работников. Количественные показатели, как правило, характеризуют труд рабочих, которые производят материальный продукт или оказывают услуги. Для их оценки достаточно сравнить фактические и плановые объемы производства. Как для рабочих, так и для ИТР (инженерно-технических работников) наиболее важной является оценка качественных результатов труда. Для рабочих – это отсутствие брака, жалоб от клиентов, снижение аварийности оборудования и другое. Что касается руководителей, специалистов и служащих, труд которых оценить количественно сложно или можно только косвенно, то качественный результат будет выражаться в правильности расчетов, количестве рационализаторских предложений, внедрении инноваций, соблюдении дисциплины труда, что в конечном итоге отразится на эффективности деятельности предприятия. Руководителям приходится постоянно оценивать индивидуальный вклад как рабочих, так и специалистов. Для этого используются КТУ (коэффициенты трудового участия), КРІ (ключевой показатель деятельности) и другие показатели.

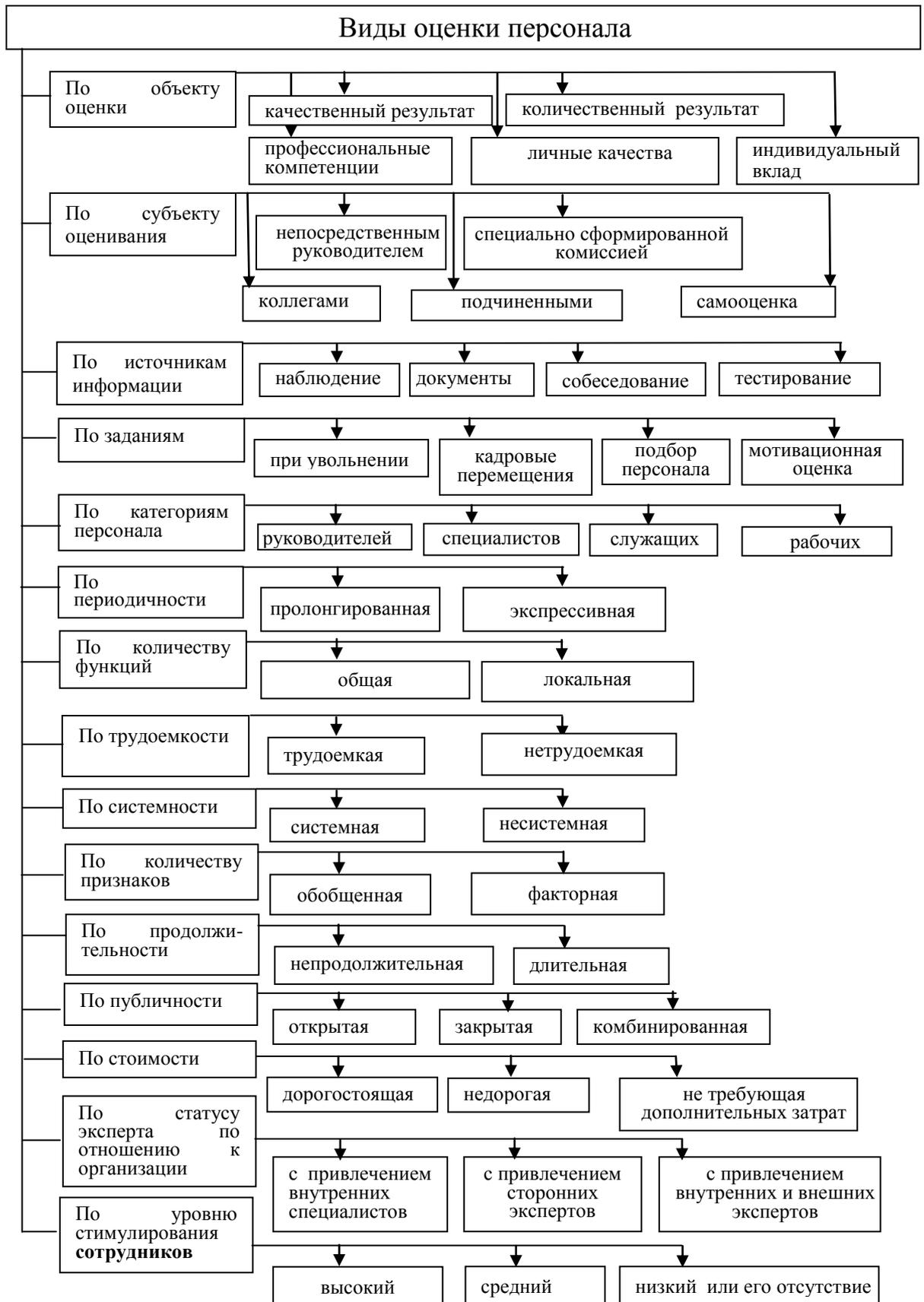


Рис. 1. Классификация видов оценки персонала

Современная тенденция связана с оценкой профессиональных компетенций работников, то есть наличие у кандидата (сотрудника)

знаний, навыков, умений для той или иной работы или должности. Личные качества или черты характера также являются объектом при оценке персонала, особенно когда речь идет о повышении по службе или кадровом резерве.

В качестве субъекта оценки в зависимости от ее целей и метода рассматривают руководителя, специально сформированную комиссию, подчиненных, сослуживцев, клиентов, а также самого оцениваемого. Например, оценка и подбор новых сотрудников может осуществляться непосредственным руководителем на основе интервью, для аттестации персонала, как правило, формируется комиссия, а использование метода «360 градусов» предполагает оценку непосредственного руководителя, сослуживцев оцениваемого, его клиентов и самооценку.

По количеству функций оценка может быть общей или локальной. Общая оценивает работника в целом, то есть с учетом всех функций, которые он выполняет. Локальная касается только одной его функции. Например, основной функцией специалиста по сбыту является реализация продукции, поэтому ее можно рассматривать в качестве локальной функции. Однако кроме нее в функциональные обязанности может входить ведение переговорного процесса, маркетинговый анализ и другие.

В зависимости от критерия задач оценку производят при отборе и увольнении сотрудника, при кадровых перемещениях, а также это может быть мотивационная оценка. Например, выходное интервью при увольнении сотрудника призвано помочь организации стать мудрее в отношении ее усилий по найму и формированию опыта сотрудников, а также используется для формирования впечатлений сотрудников о компании и имиджа, который они будут транслировать во внешний мир.

По системности различают системную и несистемную оценку персонала. Системная, к которой относят традиционную аттестацию персонала, учитывает большое количество факторов, влияющих на данный процесс. Несистемная оценка предполагает самостоятельный выбор способа определения результата.

Оценка по источникам информации связана с выбором средств информации, с помощью которых можно оценить работника. Это могут быть тесты, анкеты, поведение в разных ситуациях, документы об образовании, повышении квалификации и т.д.

Оценка в соответствии с категорией персонала может быть разделена на оценку руководителей разного уровня, специалистов, служащих и рабочих. Например, оценка рабочих будет связана с подтверждением разряда или его повышением. У специалистов и руководителей это будет категория или занимаемая должность.

В зависимости от количества показателей, применяемых для исследования того или иного фактора, оценку можно разделить на обобщенную и факторную. В обобщенной используется только один показатель, например, «эффективность деятельности отдела» [8]. Факторная оценка использует несколько показателей. Например, «качество выполнения поручений», «выполнение работы в срок», «креативность», «уважительное отношение к коллегам» и т.д. При этом, рассматривая персонал только по показателям, существует риск абстрагироваться от оцениваемого сотрудника.

По критерию длительности оценка подразделяется на непродолжительную и длительную. Последняя может длиться от нескольких недель и более. Например, испытательный срок для вновь принятого кандидата, в течение которого и будет производиться оценка. Оценка при отборе работников может происходить с помощью собеседования или интервью, на которые потребуется всего несколько часов.

Исходя из критерия трудоемкости, оценка может быть трудоемкой, когда разрабатываются несколько десятков показателей и применяются несколько методик, и нетрудоемкой. Последнюю может провести сам руководитель или специалист по кадрам. В качестве инструментов используются простые и доступные методы: тестирование, анкетирование, интервью и другие. Трудоемкая оценка, как правило, включает подготовительный этап, связанный с разработкой различных материалов и сценариев. Например, матрица компетенций или сценарий деловой игры.

По критерию открытости различают открытую, закрытую и комбинированную оценки. В процедуре открытой оценки работник является одним из ее участников, в отличие от нее, закрытая проводится без участия оцениваемого кандидата, а иногда и без его ведома. Комбинированная предусматривает сразу обе оценки. Как правило, закрытая оценка предусматривает обсуждение ее результата и принятие решения.

По критерию стоимости выделяют дорогостоящую, недорогую оценку и оценку, не требующую дополнительных затрат. В качестве примера дорогой оценки можно привести метод «Ассесмент-центр».

Для его применения требуется разработка матрицы компетенций (от 15 тыс. рублей) и привлечение внешних экспертов, что также требует дополнительных затрат. Также предприятие может приобрести методики проведения оценки и освоить их, тогда это будет гораздо дешевле по сравнению с первым вариантом. Оценка, проводимая внутренними специалистами, предусмотрена должностной инструкцией.

Оценка по статусу эксперта по отношению к организации вытекает из предыдущего критерия стоимости и, включает использование внутренних специалистов, внешних экспертов и в некоторых случаях и тех, и тех.

По периодичности различают пролонгированную и экспрессивную оценки. Пролонгированная оценка осуществляется на основе изучения длительного периода трудовой деятельности. Например, оценка профессорско-преподавательского состав ВУЗа производится на основе количества публикаций, патентов, изобретений, учебно-методических изданий за 5 лет. Экспрессивное оценивание относится исключительно к текущей деятельности. Существуют и другие критерии оценки персонала: по регулярности, степени охвата работников, название которых не требует особых объяснений.

Классификация была расширена за счет критерия «по уровню стимулирования сотрудников», который может быть высокий, средний, низкий или его отсутствие вообще. Если работник получает высокую оценку своей деятельности, то конечным этапом данной процедуры может быть материальное и нематериальное стимулирование его труда. Такая оценка персонала будет проецировать высокий уровень мотивации сотрудников, который предполагает интерес и энтузиазм к своей работе, стремление к достижению целей компании и готовность вкладывать в нее свои знания и усилия.

Средний уровень стимулирования может означать незначительное стимулирование работников после их оценки. Если оценка представляет средний балл заслуг работника, и она справедливая, то это будет мотивировать его развивать свои

компетенции, чтобы повысить свой профессиональный уровень. Высокая оценка в данном случае наоборот принесет демотивацию. Низкий уровень стимулирования или ее отсутствие связано с проведением оценки персонала ради оценки. Тогда сотрудники испытывают разочарование или неудовлетворенность отношением руководства, не видят перспективы развития и не получают достаточного вознаграждения за свой труд. Они могут проявлять негативное отношение к своей работе и коллегам.

Выводы по выполненному исследованию и направления дальнейших разработок в данном направлении. Таким образом, оценка персонала является важным этапом в системе управления персоналом и позволяет организациям эффективно управлять своими ресурсами, повышать мотивацию и производительность труда сотрудников. Она осуществляется на регулярной основе и может проводиться как руководством организации, так и с помощью внешних экспертов. На основе критического анализа и обобщения теоретического материала дефиниция «оценка персонала» получила развитие с точки зрения не только результатов труда, но и профессиональных компетенций. Проведен анализ классификационных признаков уже имеющихся классификаций, на основе которого была предложена обобщенная классификация видов оценки персонала, расширенная за счет признака «по уровню стимулирования сотрудников». Дальнейшие исследования будут направлены на совершенствование инструментов оценки персонала на промышленных предприятиях.

Список использованных источников

1. Борисова, У. С. Совершенствование процесса оценки персонала / У. С. Борисова, Т. П. Антонова. – Текст : непосредственный // Общество: политика, экономика, право. – 2017. – № 2. – С. 17-21.

2. Доронина, И. В. Оценка в управлении персоналом / И. В. Доронина, В. Н. Меньшова. – Новосибирск: СибАГС, 2016. – 168 с. – Текст : непосредственный.

3. Реймаров, Г. А. Комплексная оценка персонала: Инженерный подход к управлению качеством труда / Г. А. Реймаров. – Москва: ЛКИ, 2015. – 422 с. – Текст непосредственный.

4. Базаров, Т. Ю. Управление персоналом / Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремена. – Москва: Наука, 2007. – 288 с. – Текст: непосредственный.

5. Марр, Р. Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики / Р. Марр; под. ред. Г. Шмидта. – Москва: Наука, 2007. – 225 с. – Текст : непосредственный.

6. Труфанова, Т. А. Оценка труда персонала как основа формирования системы стимулирования в организации / Т. А. Труфанова, О. В. Никулина. – Текст : непосредственный // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 4(050). – С.217-222.

7. Одегов, Ю. Г. Организационные аспекты оценки и аттестации персонала / Ю. Г. Одегов, В. В. Халиулина. – Текст: непосредственный // Вестник Омского университета. Серия. Экономика. – 2017. – №1 (57). – С.119-125.

8. Классификация систем оценки персонала. – Текст: электронный. – 2023. – URL: https://studme.org/50976/menedzhment/klassifikatsii_sistem_otsenki_personala/ (дата обращения: 04.07.2023).

УДК 338.486.5:339.138

DOI 10.5281/zenodo.10046808

ФОРМИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ПРОГРАММ ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНТСТВ НА ОСНОВЕ РЕЗУЛЬТАТОВ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

ОВЧАРЕНКО Л.А.,
д-р экон. наук, доцент,
доцент кафедры туризма
ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»,
Донецк, Донецкая Народная Республика,
Российская Федерация

В статье на основе обобщения результатов социологического исследования, направленного на выявление потребностей потенциальных пользователей туристских услуг в Донецкой Народной Республике, обоснованы ключевые аспекты формирования маркетинговых программ туристических агентств с целью обеспечения конкурентоспособности туристских продуктов.

Ключевые слова: маркетинговая программа, туристическое агентство, социологический опрос, Донецкая Народная Республика