

**Исследование эффективности системы управления персоналом  
организации**

**Юрьевцева Ирина Сергеевна**

*Студент*

*Тюменский государственный университет, Международный институт финансов,  
управления и бизнеса, Тюмень, Россия*

*E-mail: irinayurevceva@mail.ru*

Оценка эффективности системы управления персоналом базируется на определении того, насколько она способствует достижению целей организации и решению связанных с этим задач. Результаты оценки служат итоговыми индикаторами, фокусирующими внимание на основных проблемах работы с персоналом, таких, как качество выполненной работы, удовлетворенность работников, исполнительская дисциплина, текучесть кадров.

Учитывая специфику работы по управлению персоналом, к основным показателям ее эффективности можно отнести: показатели собственно экономической эффективности, показатели степени укомплектованности кадрового состава, показатели степени удовлетворенности работников, косвенные показатели эффективности (текучесть кадров, уровень абсентеизма, уровень производственного травматизма и др.).

Показатели степени удовлетворенности работников характеризуют социальную эффективность службы управления персоналом и оцениваются на основе анализа мнений работников. Такие мнения выявляются с помощью обследования путем анкетирования или интервьюирования для выражения реакции работников на кадровую политику организации и отдельных ее направлений. Таким образом, данный показатель эффективности службы управления персоналом в наибольшей степени нуждается в социологическом обеспечении.

Материалом для данной статьи послужили результаты социологического исследования, проведенного в Тюменском отделении одного из крупных российских банков в 2010 г. Цель исследования – оценка социальной эффективности службы управления персоналом, выявление основных «проблемных точек» управления персоналом.

Вопросы анкеты включали следующие основные блоки: удовлетворенность компанией в целом, удовлетворенность работой, оценки внутренних коммуникаций, обучения, компенсационного пакета и условий труда. Исследование проводилось методом анкетирования, выборка составила 172 сотрудника Тюменского отделения Банка.

Исследование выявило следующие «проблемные точки» в системе управления персоналом:

**1. Противоречивые оценки компании в целом:** 87% сотрудников считают, что работать в компании престижно, 92% отмечают высокое качество услуг компании, но 25% не стали бы рекомендовать компанию как работодателя знакомым и друзьям, а 20% не уверены, что компания как работодатель лучше других.

**2. Проблемы внутренних коммуникаций.** К основным проблемам внутренних коммуникаций можно отнести отсутствие четко налаженных взаимодействий между подразделениями (это отметили 52% респондентов), отсутствие взаимопомощи между подразделениями (26%).

**3. Проблемы системы обучения.** В компании регулярно проводятся тренинги и семинары, которые положительно оценивают 78% сотрудников. Однако 42% сотрудников отметили, что у них не было возможности для учебы и роста в течение прошлого года, 33% считают, что в компании неравные возможности для обучения.

**4. Проблемы систем оценки и стимулирования.** Сотрудники недовольны уровнем заработной платы (38%), считают материальное вознаграждение в компании неконкурентоспособным (40%). Также 32% сотрудников не знают точно, от чего зависит их заработная плата. Более того, 40% опрошенных отметили, что различия в качестве выполнения обязанностей не всегда находят отражение в размере заработной платы. С данной проблемой тесно связана проблема непрозрачности критериев оценки и продвижения сотрудников: 36% респондентов считают систему оценки сотрудников неясной, 34% не понимают критерии, по которым принимается решение о продвижении сотрудников.

Исследование выявило также и положительные показатели эффективности управления персоналом: высокая степень удовлетворенности содержанием работы (90%), признание профессионализма со стороны коллег (91%) и руководства (85%), высокая степень сплоченности коллектива (88%), удовлетворенность условиями труда (78%). Сотрудникам комфортно работать с непосредственным руководителем (82%), они имеют возможность высказать свою точку зрения руководителю (84%), и руководитель уважает их мнение и инициативу с их стороны (84%).

Результаты исследования были положены в основу программы развития службы управления персоналом для повышения эффективности системы управления персоналом банка.

## Литература

1. Бутцева Г.И. Влияние кадровых решений на эффективность управления предприятиями // Управление персоналом. 2008. No. 10. С. 12-15.
2. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. М., 2005.
3. Колбасов В.И. Диагностический метод аудита в сфере управления человеческими ресурсами как средство повышения эффективности организации // Управление персоналом. 2009. No. 10. С. 39-43.
4. Чижов Н.А. Критерии эффективности кадровой работы в компании: <http://www.bibliofond.ru>