

12. Orlov A.I. Econometrics. M.: Exam, 2006.
13. General theory of statistics: / Ed. A.I. Kharlamov. M.: Finance and Statistics, 2005.
14. Market statistics of goods and services: Textbook / Ed. I.K. Belyaevsky. M.: Finance and Statistics, 2006.
15. Stanley J. Statistical methods in staff planning. M.: Progress, 2006.
16. Hedouri F. Fundamentals of Management. M.: Delo, 2006.
17. Han D. Planning and control: the concept of controlling. M.: Finance and Statistics, 2005.
18. Yuriev O.V., Khaziev A.R. Professional motivation as a factor in the successful training of students in high school. Questions of economics and law. 2015. No. 84. P. 69-73.

***ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
МЕТОДИКИ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ
BUSINESS RESULT GROUP ПРИ ОЦЕНКЕ
УРОВНЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА
ОРГАНИЗАЦИИ***

П.В. Шубина, Е.М. Михайлова

*Новосибирский государственный университет экономики и управления
«НИНХ»*

Аннотация. В статье рассматривается содержание вовлеченности персонала как одной из ключевых характеристик, определяющих уровень его результативности. Предложено использовать методику консалтинговой компании Business Result Group для оценки уровня вовлеченности персонала. Рассмотрено использование данной методике на примере анализа уровня вовлеченности компании СДЭК

Ключевые слова: вовлеченность персонала, методика оценки уровня вовлеченности, методика оценки Business Result Group, факторы вовлеченности персонала, блоки оценки уровня вовлеченности персонала.

Вовлеченность сотрудников организации представляет собой комплексную характеристику, оценивающую одновременно уровни удовлетворённости трудом, лояльности к нанимателю и мотивации персонала.

Согласно содержанию теории вовлеченности, организация может достичь своих стратегических целей, создавая специфические условия, в которых каждый сотрудник, независимо от должности и иерархического положения, будут делать все возможное для ее процветания. Если в организации демонстрируется такой уровень взаимоотношений между работодателем и сотрудником, при котором последний эмоционально поддерживает и стремится развивать большинство инициатив управленческого аппарата, то мы можем говорить о наличии достаточно высокого уровня вовлеченности персонала [1].

Единого общепринятого подхода к определению понятия «вовлеченность персонала» не существует. В целом, его можно сформулировать как определенное эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудника, переживание которого побуждает его добровольно прилагать больше усилий к качественному выполнению своих трудовых функций. Вовлеченность предполагает существенную личностную заинтересованность работников в результатах деятельности организации.

С целью повышения эффективности процесса управления вовлеченностью персонала необходимо особое внимание уделять процессу и методике ее оценки. При выборе такой методики необходимо учитывать следующие основные признаки вовлеченности работника [2]:

1. Интеллектуальный интерес и эмоциональная привязанность к своей работе.
2. Глубинное понимание организационных целей и задач.
3. Высокий уровень проактивности и инициативности.

Успешным примером отечественного подхода к измерению вовлеченности персонала можно считать методику оценки одной из ведущих консультационных компаний Сибири в сфере управления персоналом Business Result Group.

По мнению разработчиков методики, на уровень вовлеченности персонала организации оказывают влияние ряд факторов или драйверов, перечень которых представлен на рисунке 1. Каждый фактор ориентирован на конкретные инструменты стимулирования работников. В этой

связи актуальным представляется выявление наиболее значимых из них для определенной категории персонала.

В основу методики оценки вовлеченности персонала положено общее представление о ее структуре, сложившееся в мировом экспертном сообществе. В общем виде, вовлеченность персонала включает в себя совокупность трех элементов: 1) положительное отношение работника к организации, которое переносится во внешнюю среду; 2) желание работника находиться с организацией в долгосрочных трудовых отношениях; 3) желание и готовность работника прилагать дополнительные усилия для успеха организации [3].

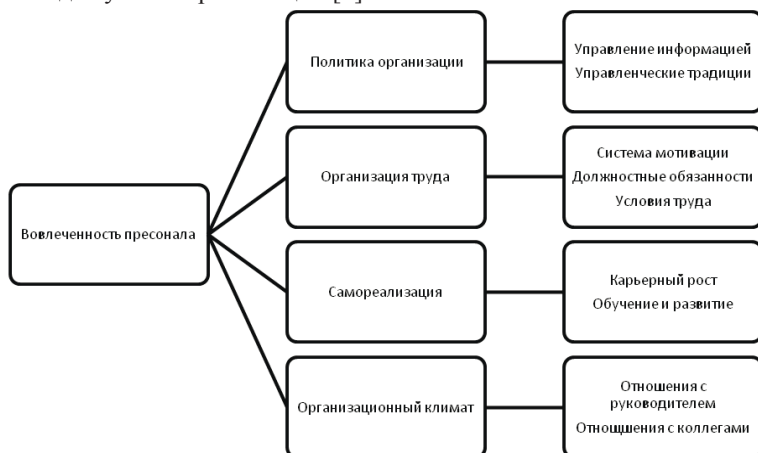


Рисунок 1 – Факторы, влияющие на вовлеченность по методу компании Business Result Group [5]

В результате компания Business Result Group оценивает уровень вовлеченности персонала по следующим блокам показателей:

1. HR-бренд. Представляет собой показатель, который формируют работники организации. Он предполагает транслирование во внешнюю среду положительного образа организации со стороны ее сотрудников. Данный образ формируется не директивно, а косвенно, через систему политики и стратегических целей бизнеса. Готовность сотрудников рекомендовать организацию как эффективного работодателя влияет на скорость подбора и качество процедур найма.

2. Лояльность. Показатель тесно взаимосвязан с общим движением персонала, в частности, с его текучестью. Он проявляется через пре-

данность работников руководителю, коллегам и организации в целом, что в дальнейшем выражается в стремлении сохранить долгосрочные трудовые отношения.

3. Инициативы. Показатель отражает готовность работников прилагать дополнительные усилия и выполнять действия, выходящие за рамки своего прямого функционала [5].

Таким образом, несомненным преимуществом описываемой методики является включение в нее наиболее важных параметров, напрямую влияющих на уровень вовлеченности персонала организации.

Для сбора информации в процессе исследования эксперты компании используют валидную анкету, которая адаптируется под требования и особенности функционирования исследуемой организации, для получения максимально достоверных результатов. Вопросы анкеты сгруппированы по базовым факторам, оказывающим влияние на вовлеченность персонала: политика компании; организационный климат; организация труда; самореализация (рис. 1).

Для анализа полученных результатов используются методы математической обработки данных, что позволяет определять ключевые драйверы вовлеченности. Результаты исследования служат основой для создания и реализации проекта повышения вовлеченности персонала [5].

Ниже на рисунках 2 и 3 представлены результаты исследования уровня вовлеченности сотрудников по методике компании Business Result Group за период с 2014 по 2016 годы на примере логистической компании СДЭК.

Новосибирская компания Служба Доставки Экспресс-Курьер (СДЭК) занимается перевозками грузов, товаров и деловой корреспонденции с 2000 года. Изначально СДЭК задумывался как интернет-магазин, но бизнес-практика поставила организацию перед необходимостью решения проблемы доставки. В итоге основатели компании стали развивать данное направление как основное. Освоив Сибирь и Дальний Восток, организация вышла за пределы домашнего региона. Сегодня экспресс-доставка осуществляется по всей России и миру – всего более 60000 заказов в сутки.

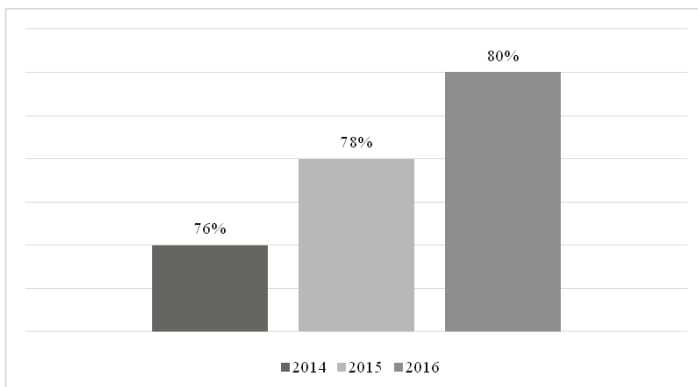


Рисунок 2 – Динамика общей вовлеченности сотрудников компании СДЭК с 2014 по 2016 гг.

Благодаря применению данного метода оценки вовлеченности персонала компании и разработки соответствующей, поддерживающей ее, программы воздействия на сотрудников, за три исследуемых года удалось увеличить общий уровень вовлеченности на 4%. Общий уровень вовлеченности составил 80%, что соответствует высокой оценке.

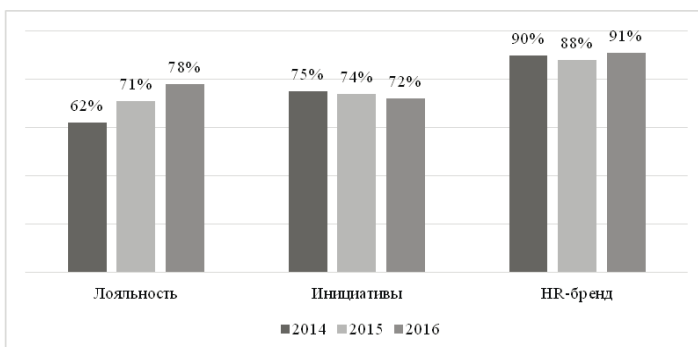


Рисунок 3 – Динамика вовлеченности сотрудников компании СДЭК по блокам с 2014 по 2016 гг.

Результаты по блоку «Лояльность» выросли на 16%, а «HR-бренд» – на 1%. Однако результаты по блоку «Инициативы» снизились на 3%. Блок «HR-бренд» получил самую высокую оценку. В 2016 году 91% работников были готовы рекомендовать компанию в качестве работодателя своим друзьям и знакомым.

Рассматриваемая методика оценки уровня вовлеченности персонала позволяет проанализировать формирующие ее факторы в целом по организации, по подразделениям и уровням управления, в разрезе категорий работников, их возраста и стажа.

Таким образом, знание ключевых факторов и элементов вовлеченности персонала организации позволяет сконцентрировать управленческие усилия на ее содержании и повысить за более короткий период времени. В результате появляется возможность оценить эффективность мероприятий компании по управлению вовлеченностью персонала, выявить управленческие действия, вызывающие нерациональные затраты финансовых ресурсов, предложить мероприятия, существенно повышающие все аспекты вовлеченности персонала, уровень удовлетворенности трудом в целом.

Библиографический список

1. Михайлова Е.М. Стратегия развития дистрибьюторской сети реализации бытовой электронной техники: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Сибирский университет потребительской кооперации. Новосибирск: Сибирский университет потребительской кооперации, 2003. С. 19.

2. Чуланова О. Л., Припасаева О. И. Вовлеченность персонала организации: основные подходы, базовые принципы, практика использования в работе с персоналом // Интернет-журнал «Науковедение». 2016. Том 8. № 2.

3. Юрьев А. А. Вовлеченность персонала: обзор методического инструментария / Культура, личность, общество в современном мире: Методология, опыт эмпирического исследования: материалы XX Международной конференции памяти профессора Л.Н. Когана, 16-18 марта 2017 г., Екатеринбург // Екатеринбург: УрФУ, 2017. С. 243–252.

4. Business Result Group [Электронный ресурс]. URL: <http://www.groupbr.ru/>.

PROSPECTS FOR THE USE OF THE METHODOLOGY OF THE CONSULTING COMPANY BUSINESS RESULT GROUP WHEN ASSESSING THE LEVEL OF EMPLOYEE ENGAGEMENT ORGANIZATION

V.P. Shubin, E.M. Mikhailova

Russia, Novosibirsk State University of Economics and Management «NINH»

Abstract. The article considers the content of staff involvement as one of the key characteristics that determine the level of its effectiveness. It is proposed to use the methodology of the consulting company Business Result Group to assess the level of staff involvement. The use of this technique on the example of the analysis of the level of involvement of the SDEK Company is considered

Key words: employee engagement, method of assessment of level of: employee engagement, methods of evaluation Business Result Group, factors of employee engagement, the units assess the level of employee engagement.

References

1. Mikhaylova E.M. Strategy of development of distribution network of realization of household electronic equipment: dissertation abstract for the degree of candidate of economic Sciences / Siberian University of consumer cooperation. Novosibirsk: Siberian University of consumer cooperation, 2003. P. 19.
2. Chulanova O. L., Pripasaeva O. I Employee engagement of the organization: the major approaches, basic principles, practice of use in working with staff // Internet-journal «Science of SCIENCE». 2016. Volume 8, No. 2.
3. Yuriev A. A. Staff's Involvement: a review of the methodological tools / the XX international conference on the memory of Professor L. N. Kogan «Culture, personality, society in the modern world: Methodology, experience of empirical research», 16-18 March 2017, Ekaterinburg. Ekaterinburg: Urfu, 2017. P. 243-252.
4. Business Result Group [Electronic resource]. URL: <http://www.groupbr.ru/>.