Драгунова Евгения Валерьевна, Сучкова Марина Сергеевна

ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2010/3-2/29.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2010. № 3 (34): в 2-х ч. Ч. II. С. 97-99. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2010/3-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

УДК 331.08

Евгения Валерьевна Драгунова, Марина Сергеевна Сучкова
ГОУ ВПО «Новосибирский государственный технический университет»

ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ©

В настоящее время перед государственными органами управления учреждениями культуры стоят задачи, связанные с регулированием деятельности государственных бюджетных и государственных автономных учреждений культуры. Взаимодействие с организациями культуры со стороны государства происходит через Департаменты культуры, которые кроме непосредственно осуществления процесса управления, детализация которого представлена на Рисунке 1, осуществляют организацию информационно - справочного и методического обеспечения учреждений культуры (УК) и реализацию международных и всероссийских проектов в сфере культуры.

Рис. 1. Детализация процесса «Взаимодействие с учреждениями культуры»

Из подпроцессов процесса «Управление организациями культуры», пожалуй, наименее разработанным является процесс анализа деятельности УК, т.к. на сегодняшний день он в основном заключается в проверке Департаментами культуры соответствия выполнения учреждением культуры требований государственного задания, разрабатываемого на три годы укрупнено и на ближайший год в поквартальном разрезе. В процессе анализа в настоящее время используются количественные показатели, увеличение значений которых рассматривается как положительные результаты деятельности, а понижение - как негативный результат, при этом мнение таких важных элементов, как клиенты и сотрудники анализируемой некоммерческой организации практически не учитывается.

В современных условиях процесс анализа должен учитывать насколько удовлетворены услугами, предоставляемыми УК клиенты и как учреждение культуры относится к своим сотрудникам, кроме того, сами Госзадание нуждается в некоторой корректировке, так как большинство представленных в нём показателей являются абсолютными, что не позволяет сделать процесс анализа более-менее универсальным. В данной статье подробнее рассмотрен подпроцесс анализа деятельности учреждений культуры «Оценка уровня лояльности персонала».

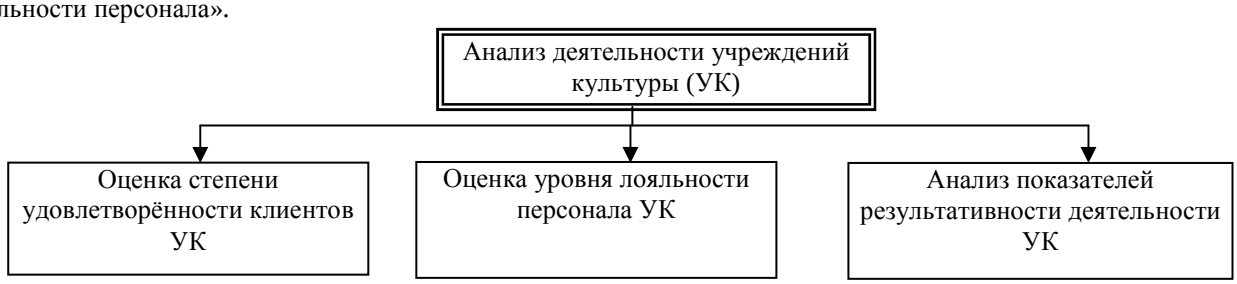

Рис. 2. Детализация подпроцесса «Анализ деятельности учреждений культуры»

Продуктивность работы персонала зависит не только от его профессионализма и компетентности, но и во многом от отношения к выполняемой работе. Высокий уровень удовлетворенности и лояльности побуждает сотрудников прикладывать больше усилий для качественного и своевременного выполнения своей работы, а снижение, напротив, тормозит развитие учреждения, понижает результативность сотрудников и увеличивает вероятность ухода ценных кадров из организации, поэтому важно вовремя распознать первые признаки негативных изменений и принять соответствующие меры по исправлению ситуации.

Технология оценки уровня лояльности персонала к учреждению культуры представлена в укрупнённом виде на Рисунке 3.

© Драгунова Е. В., Сучкова М. С., 2010

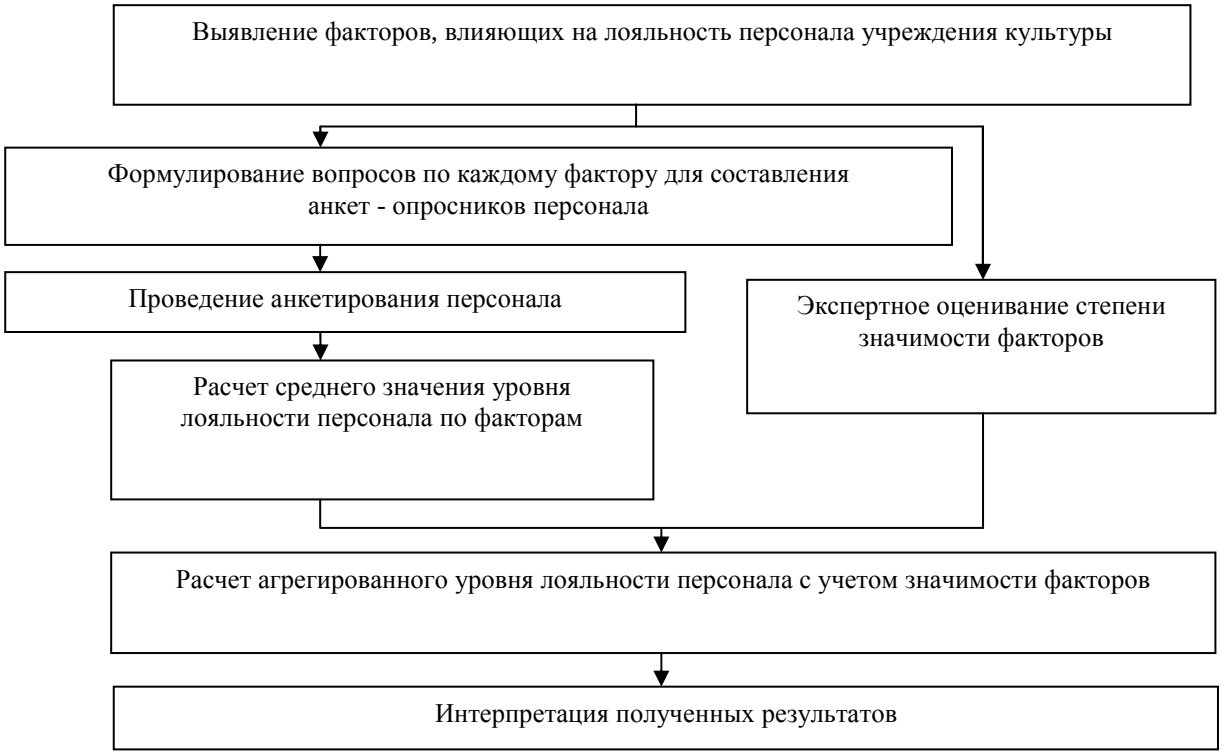

Рис. 3. Технология оценки уровня лояльности персонала к учреждению культуры

На первом этапе определяются факторы, которые в совокупности могут определять уровень лояльности персонала к учреждению культуры. В статье предлагается использовать шесть факторов: отношения с коллегами и руководством, выполняемые обязанности и условия работы, оплата труда и льготы, перспективы обучения и развития, адаптивность к изменениям, отношение к организационной культуре и ценностям.

Значимость ***i-го*** фактора α_i определяется группой экспертов, при этом должны соблюдаться требования:

$$\sum_{i=1}^{N} a_i = 1,\ a_i \geq 0.$$

В результате согласования мнений экспертов получены следующие коэффициенты значимости факторов: 0,23 - отношения с коллегами и руководством, 0,26 - выполняемые обязанности и условия работы, 0,21 - оплата труда и льготы, 0,11 - перспективы обучения и развития, 0,06 - адаптивность к изменениям, 0,13 - отношение к организационной культуре и ценностям.

Для каждого фактора формулируются вопросы, которые будут положены в основу анкет. Примеры вопросов, используемых для оценки факторов «Отношения с коллегами и руководством», «Выполняемые обязанности и условия работы» и «Оплата труда и льготы» отражены в Таблице 1.

Таблица 1.

Примеры вопросов, используемых для оценки факторов лояльности персонала

Факторы лояльности персонала	Вопросы, используемые для оценки факторов
Отношения с коллегами и руководством	У Вас хорошие взаимоотношения с коллегами? Ваши коллеги всегда готовы оказать вам помощь и поддержку? Ваш руководитель всегда справедливо оценивает вашу работу? Ваш руководитель всегда справедливо распределяет рабочую нагрузку среди сотрудников отдела? Вас устраивают условия Вашей работы?
Выполняемые обязанности и условия работы	Вам нравиться характер Вашей работы? Хотели бы Вы что-либо изменить в содержании своей работы? Относитесь ли Вы к своей работе с энтузиазмом? Посетители музея ведут себя корректно по отношению к Вам?
Оплата труда и льготы	Ваша работа полностью компенсируется Вашей заработной платой? Вам представляются социальные гарантии? Вас устраивает уровень вашей заработной платы?

На втором этапе производится анкетирование сотрудников учреждения культуры, которым необходимо ответить на вопросы анкет в простой форме («Да», «Нет», «Затрудняюсь ответить»/«Иногда»). Для того, чтобы осуществить обработку заполненных анкет, необходимо каждому ответу присвоить числовое значение («Да» -1, «Нет» - 0, «Затрудняюсь ответить»/«Иногда» - 0,5), после чего производится расчет среднего значения уровня лояльности посетителей по каждому фактору $\overline{x^{(i)}}$:

$$\overline{x^{(i)}} = \frac{\sum_{j=1}^{M}\sum_{k=1}^{K} x_{jk}^{(i)}}{M \times K} \qquad (1)$$

где $x_{jk}^{(i)}$ - ответ *k-ого* сотрудника на *j-ый* вопрос *i-ого* фактора, *K*- количество респондентов, *M* - количество вопросов для оценки *i-ого* фактора.

Для расчёта агрегированного уровня лояльности сотрудников учреждения культуры необходимо учесть значимость факторов, определенную на первом этапе:

$$\overline{X} = \sum_{i=1}^{N} \overline{x^{(i)}} a_i \qquad (2)$$

На заключительном этапе производится интерпретация значения агрегированного уровня лояльности персонала в соответствии с Таблицей 2. Данная таблица может быть использована и для интерпретации промежуточных данных об уровне лояльности по каждому фактору.

Таблица 2.

Интерпретация степени удовлетворенности персонала

Уровень лояльности	**Интерпретация показателя уровня лояльности**
$\overline{X} \geq 0{,}9$	Высокая
$0{,}8 \leq \overline{X} \leq 0{,}9$	Выше среднего
$0{,}7 \leq \overline{X} \leq 0{,}8$	Средняя
$0{,}6 \leq \overline{X} \leq 0{,}7$	Ниже среднего
$0{,}5 \leq \overline{X} \leq 0{,}6$	Низкая
$\overline{X} \leq 0{,}5$	Очень низкая

По результатам оценки уровня лояльности сотрудников руководство учреждения культуры и Департамент культуры могут сделать выводы о качестве управления учреждением культуры. Рассмотренная технология позволяет выявить факторы, влияющие на продуктивность работы персонала, которым руководство учреждения культуры уделяет недостаточно внимания, и определить направление развития кадровой политики учреждения культуры. Технологию оценки уровня лояльности персонала можно использовать как составной элемент комплексного анализа деятельности учреждения культуры, так и применять ее автономно, для того, чтобы руководство учреждения культуры могло своевременно отреагировать на потребности сотрудников, путем корректировки системы мотивации.

УДК 334.012.42

Марина Борисовна Дюжева
Омский институт (филиал) ГОУ ВПО РГТЭУ

МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКО-ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ СТРУКТУР©

Процедура системы оценки деятельности подразделений коммерческо-предпринимательских структур (далее - КПС) с учетом условий их деятельности, может включать в себя следующие этапы:

1 этап. Определение цели и задач рейтинговой системы оценки деятельности подразделений КПС, которые должны обеспечить каждое подразделение точкой отсчета (эталоном) для систематического и непрерывного развития, совершенствования деятельности и стимулировать каждое подразделение к более четкому ориентиру на результат.

© Дюжева М. Б., 2010