

УДК 331.225

Алексеева Полина Александровна

магистр,

кафедра экономики промышленности: учета, анализа и аудита,

Институт инженерной экономики и гуманитарных наук,

Московский авиационный институт

(национальный исследовательский университет)

polina.alexeeva7@yandex.ru

Чайка Надежда Кирилловна

кандидат экономических наук, доцент,

заведующая кафедрой экономики промышленности: учета, анализа и аудита,

Институт инженерной экономики и гуманитарных наук,

Московский авиационный институт

(национальный исследовательский университет)

n.k.chaika@gmail.com

Polina A. Alekseeva

Master,

Department of Industrial Economics: accounting, analysis and audit

Institute of engineering Economics and Humanities

Moscow Aviation Institute (National Research University)

polina.alexeeva7@yandex.ru

Nadegda K. Chaika

Candidate of Economic Sciences,

Associate Professor of Industrial Economics department:

accounting, analysis and audit

Head of Industrial Economics department: accounting, analysis and audit

Institute of engineering Economics and Humanities

Moscow Aviation Institute (National Research University)

n.k.chaika@gmail.com

РАЗРАБОТКА ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА БАНКА

THE DEVELOPMENT OF BANK PERSONNEL WORK EFFICIENCY EVALUATION

***Аннотация.** Успешная деятельность любой организации невозможна без всестороннего анализа трудовых показателей. Одним из важнейших направлений этого анализа является комплекс мероприятий по оценке эффективности труда отдельных работников компании. Авторы статьи подходят к решению этой задачи, вооруженные новым инструментом – системой ключевых показателей эффективности. Компания, стремящаяся быть успешной и эффективной, не может не заниматься вопросами мотивации персонала, так как без реализации программ по повышению*

эффективности труда очень сложно обеспечить рост конкурентоспособности организации.

Ключевые слова: Оценка эффективности труда, ключевые показатели эффективности, персонал банка.

Annotation. Successful activity of any organization is impossible without the comprehensive analysis of labor indicators. The most important analysis direction is the complex of actions for work efficiency assessment of certain workers. In the article we approach this task, armed with the new tool – the system of key performance indicators. The companies seeking to be successful and effective have to deal with personnel motivation issues as without implementation of programs for work efficiency increase it is very difficult to provide of organization competitiveness growth.

Keywords: Assessment of efficiency of work, key performance indicators, bank staff

В условиях рыночной экономики одним из определяющих факторов конкурентоспособности и эффективности компаний стало наличие человеческих ресурсов, способных профессионально решать поставленные перед ними задачи. В связи с этим успешная деятельность любой организации невозможна без всестороннего анализа трудовых показателей, позволяющего более точно оценить технико-экономический потенциал и определить резервы наиболее рационального использования персонала, совершенствовать организацию, условия труда и его оплату, найти пути нормализации социально-трудовых отношений в коллективе.

Одним из важнейших направлений этого анализа является комплекс мероприятий по оценке эффективности труда отдельных работников и всего персонала организации в целом, основная цель которых заключается в том, чтобы повысить эффективность и результативность деятельности компаний путем извлечения наибольшей пользы и получения максимальной отдачи от деятельности персонала.

В настоящее время актуальным вопросом для службы управления персоналом компаний является построение такой системы оценки персонала, которая позволяет определить степень эффективности труда персонала.

Главной проблемой, с которой сталкиваются современные российские предприятия и организации – это повышение экономической эффективности труда персонала.

В самом общем смысле под эффективностью труда ученые понимают соотношение результатов труда и затрат труда на получение этих результатов. На сегодняшний день нет единого подхода к проблеме эффективности труда персонала, поэтому в своей работе мы подходим к решению этой задачи, применяя систему ключевых показателей эффективности, которая станет финансовой мотивационной составляющей.

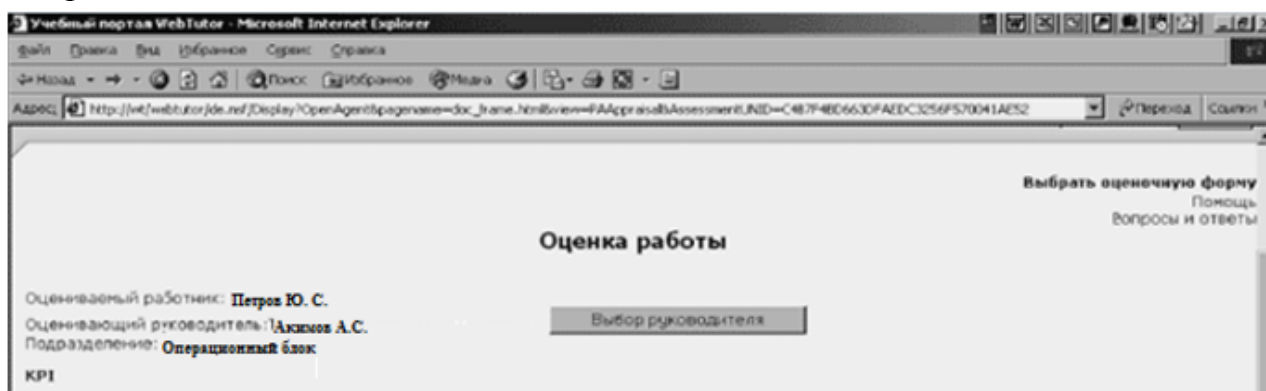
В зависимости от потребностей компании будет динамически меняться система ключевых показателей эффективности. На практике существуют различные подходы к оценке эффективности труда персонала. В частности, на

Западе, да и в России, при оценке деятельности компаний и их работников часто пользуются известным методом «управления посредством целей» (Management By Objectives, MBO) в сочетании с практикой оценки работников ведущих организаций США и Западной Европы.

Основным документом при использовании системы оценки по ключевым показателям эффективности труда персонала является матрица КРІ (Рисунок 1).

Система оценки по ключевым показателям эффективности в настоящее время находится в стадии разработки, поэтому базовые значения показателей для оценки персонала мы принимаем как равные 0.

1. Индекс качества услуги - отношение количества услуг, фактические показатели качества которых соответствуют утвержденным плановым значениям показателей качества обслуживания. Для оценки соответствия качества сервисных услуг пассажирам предлагается в режиме телефонного звонка оставить обратную связь о качестве предоставляемых услуг по заранее выбранной методике.



№ п/п	Название КРІ	Вес	База	Норма	Планируемый результат	Фактический результат	Индекс КРІ, %	Итог, %
1	Индекс качества предоставленных услуг	0,4	0	80	100	86	107	43
2	Индекс удовлетворенности и клиента	0,3	0	80	100	80	100	30
3	Доля клиентов, обслуженных в течение 10 минут	0,3	0	80	100	90	113	34
		1	-	-	-	-	-	
Коэффициент результативности								109

Рисунок 1 - Основной документ «Матрица КРІ»

2. Индекс удовлетворенности клиента определяется на основе опросов и интервью с клиентами. Клиентам предлагается в режиме телефонного звонка оставить обратную связь о степени удовлетворенности предоставляемых услуг. На основании методики измерения индекса удовлетворенности клиентов составлен примерный перечень вопросов

3. Доля клиентов, обслуженных в течение 10 минут. Так как в настоящее время система оценки по КРІ в банке находится в стадии разработки, в работе указано прогнозное значение.

По результатам оценки каждого показателя определяем рейтинг сотрудника банка. Коэффициент результативности – сумма произведений индекса КРІ и весов показателей. Коэффициент результативности – эффективность деятельности, выраженная в процентах.

На основе КРІ строится система оплаты труда: оклад устанавливается за выполнение должностных обязанностей (постоянная часть). Премия начисляется тем сотрудникам, у которых коэффициент результативности равен или выше 100%.

Благодаря внедрению этого механизма – системы ключевых показателей эффективности, будет построена более прозрачная и менее субъективная система мотивации персонала. Будет понятно, почему тот или иной сотрудник компании за работу получил повышенный бонус. Система ключевых показателей эффективности призвана стать инструментом, который позволит достичь поставленных целей и повысить эффективность работы персонала. Таким образом, это позволит сотрудникам получить значительно большую уверенность в том, что его заслуги будут оценены по достоинству, в том числе и с финансовой точки зрения.

Мотивация труда является важнейшим фактором результативности работы, влияющим на производственную деятельность.

Важно понимать, что система ключевых показателей – это про результаты; эта система призвана помогать добиваться их и улучшать.

Литература:

1. Новаторов Э.В. Методика оценки качества услуг Журнал «Практический маркетинг» - 2001. - №5 [Электронный ресурс] // URL: <http://www.cfin.ru/press/practical/2001-10/02.shtml> (Дата обращения: 22.03.2018)
2. Передовой опыт контактных центров. Ключевые мероприятия в индустрии контактных профессионалов [Электронный ресурс] // URL: <http://callcenterevent.ru/content/ccbps/2015/01-09-45.pdf> (дата обращения: 22.03.2018)
3. Антикризисное управление: теория и практика: учебник/коллектив авторов: под ред. А.Н. Ряховской, С.Е. Кована. – Москва: КНОРУС, 2018. – 378 с. – (Бакалавриат и магистратура)
4. Чайка Н.К., Гаврилова И.С. Метод оценки уровня развития системы корпоративного управления/ Вестник МАИ. 2016, Т.23 №4.- с.218-224
5. Алексеева П.А., Федотова М.А Анализ оценки результатов деятельности персонала // Современные исследования проблем управления кадровыми ресурсами Сборник научных статей II Международной научно-практической конференции. – М.: Московский технологический университет, 2017. – С. 15 -20
6. Алексеева П.А., Коновалова О.В. Совершенствование оценки результатов деятельности персонала Сборник тезисов докладов: М.; Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет), 2017 – С. 1247 – 1248.

References

1. Novatorov E. V. *Methods of assessing the quality of services* *Journal of Practical marketing* - 2001. - №5 [Electronic resource] / / URL: <http://www.cfin.ru/press/practical/2001-10/02.shtml> (date of application: 22.03.2018)
2. *Best practices of contact centers. Key events in the industry of contact professionals* [electronic resource] / / URL: <http://callcenterevent.ru/content/ccbps/2015/01-09-45.pdf> (date of application: 22.03.2018)
3. *Anti-crisis management: theory and practice: textbook* / group of authors: ed. Ryakhovskaya, S. E. Kovan. – Moscow: KNORUS, 2018. - 378 p. - (Bachelor and master)
4. Seagull N.To., Gavrilova I. S. *Method of evaluation of the level of development of corporate management system/ Bulletin of the MAI.* 2016, vol. 23, No. 4.- p. 218-224
5. Alekseeva P. A., Fedotova M. A. *Analysis of personnel performance evaluation // Modern research of human resources management problems* *Collection of scientific articles of the II International scientific-practical conference.* – M.: Moscow state technical University, 2017. – S. 15 -20
6. Alekseeva P. A., Konovalova O. V. *Improvement of the assessment of the performance of the personnel book of abstracts: M.; Moscow aviation Institute (national research University), 2017 – S. 1247 – 1248.*