

**Тукмачева Ксения Глебовна**

магистрант

Институт магистратуры

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный

экономический университет»

г. Санкт-Петербург

## **ФОРМИРОВАНИЕ ИНДЕКСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ**

***Аннотация:** в данной статье рассмотрена сущность индекса удовлетворенности трудом, определены факторы, которые на него влияют. Приведено исследование о методике анализа удовлетворенности сотрудников своей работой.*

***Ключевые слова:** индекс удовлетворенности трудом, факторы удовлетворенности, модель, персонал.*

Для рассмотрения факторов формирования Индекса удовлетворенности персонала было выбрано исследование в компании ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефтеоргсинтез». Ключевой целью Общества – быть лучшим социальным партнером и Компанией, где люди являются главной ценностью. Профессионализм сотрудников и удовлетворение трудом положены в основу процветания Компании.

Такой подход тесно связан с принципами всеобщего менеджмента качества. Европейская модель делового совершенства, разработанная Европейским Фондом Управления Качеством (EFQM), провозглашает, что результатами деятельности совершенных организаций наряду с финансовыми показателями являются – удовлетворенность всех заинтересованных сторон, а именно – потребителей, сотрудников, акционеров, Общества в целом.

Кроме того, удовлетворенность персонала различными аспектами труда существенным образом влияет на лояльность и приверженность сотрудников организации. В свою очередь, лояльные и приверженные сотрудники обеспечивают достижение целей бизнеса.

Что же является Индексом удовлетворенности персонала (ESI – Employee Satisfaction Index)?

Индекс удовлетворенности персонала – обобщенный показатель, который показывает, насколько сотрудники удовлетворены работой на Предприятии. Регулярное измерение индекса позволяет, во-первых, спрогнозировать лояльность и приверженность сотрудников, во-вторых, выявить мотивирующие и демотивирующие факторы, и своевременно скорректировать мотивационные механизмы.

Модель Индекса удовлетворенности персонала (Employee Satisfaction Index, ESI) широко используется в практике регулярного менеджмента в западных странах, особенно популярной она стала примерно 10 лет назад, когда в Европе началось движение к качеству по Европейской модели Совершенства в бизнесе, разработанной вышеупомянутым Европейским Фондом Управления Качеством (EFQM). В последствии данная модель стала образцом для национальных Премий в области качества, в том числе и в России [2, с. 5].

Основой исследования в ООО «ЛУКОЙЛ – Пермнефтеоргсинтез» является факторный анализ, суть которого сводится к тому, что какая-либо характеристика объекта исследования принимается за результат, а другие характеристики этого или другого объекта считаются факторами, от которых результат зависит.

Каждый из объектов связан причинно-следственными связями с огромным множеством других объектов и явлений. Исследовать все связи невозможно, и результаты такого исследования вряд ли могут быть применены на практике. Поэтому для практической работы необходимо выбрать одну определенную последовательность причинно-следственных связей, которая наилучшим образом соответствует целям исследования.

Таким образом, можно говорить об определенном упрощении существующих причинно-следственных связей, а именно – факторных моделях. Каждая модель отражает определенную структуру факторов и связей между ними. В рамках данного исследования была рассмотрена следующая модель.

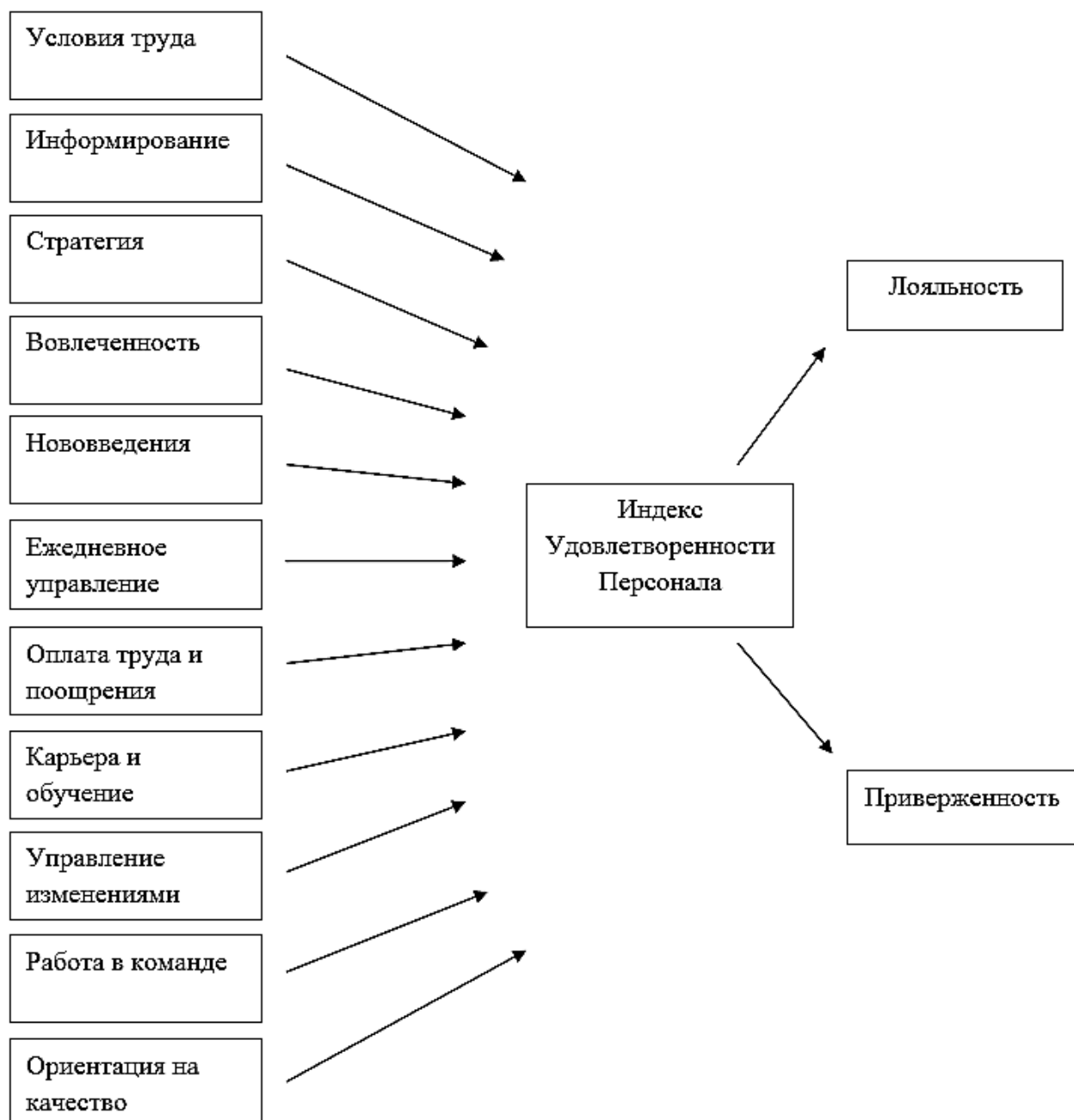


Рис. 1. Схема факторов удовлетворенности персонала

Переменные с левой стороны схемы модели следует рассматривать как факторы Индекса удовлетворенности сотрудников (ESI). То есть факторы, которые характеризуют те области управления персоналом, которые являются определяющими для общей удовлетворенности сотрудников своей работой на Предприятии.

Переменные с правой стороны следует интерпретировать как показатели результатов работы менеджеров Предприятия в указанных направлениях, следствием которой и является удовлетворенности сотрудников. Кроме Индекса

удовлетворенности персонала в рамках модели используются два дополнительных показателя, характеризующих уровень лояльности и уровень приверженности сотрудников Предприятия.

Основные причинные связи показаны на схеме линиями. В действительности зависимостей между переменными может быть гораздо больше, могут существовать и двунаправленные связи. Для сохранения эффективности и рациональности проведения исследований при разработке данной модели количество было ограничено. При этом оставлены лишь те связи, вклад которых в формирование ESI наиболее высок [1, с. 12].

Итак, определение уровня удовлетворенности, полученное для каждого из факторов, определяет Индекс удовлетворенности сотрудников Предприятия той стороной организации деятельности, которую этот фактор описывает.

### ***Список литературы***

1. Алавердян А.Г. Разработка системы управления потребительским спросом с целью повышения конкурентоспособности предпринимательских структур: Автореф. ... дис. канд. экон. наук. – СПб., 2006. – 22 с.
2. Кошкин Д.К. Управление операционными процессами в клиент-ориентированных организациях // Качество. Инновации. Образование. – 2007. – №4. – С. 2–15.