

Мельников А.А.
Таганрогский институт управления и экономики
Петровская ул., 45, Таганрог, Ростовская обл.
sr_Lanselot@mail.ru

Совершенствование процесса управления подразделением на основе социологической информации

Актуальность исследования обусловлена ростом значимости человеческого фактора в развитии конкурентного потенциала отечественных организаций. Если в западной практике активизации человеческих ресурсов через совершенствование социальной политики организаций достаточно давно уделяется большое внимание, то для отечественных организаций этот процесс только приобретает актуальность. Важную роль в определении социального потенциала организации играют социологические исследования, позволяющие точно обозначить проблемные зоны в деятельности и направления развития управленческой практики. В частности, в одном из исследований Gallup было установлено [1], что производительность труда и прибыльность бизнеса с высокой степенью вовлеченностью персонала на 20 % выше, чем в компаниях, где при прочих равных условиях вовлеченность находится на низком уровне. Другое исследование Gallup [2] показало, что уровень вовлеченности сотрудников на 70 % зависит от личности и действий руководителя, и важно наладить комфортное взаимодействие начальства с подчиненными, чтобы повысить эффективность их работы. При этом 85% опрошенных [3] лидеров HR-подразделений и руководителей компаний из разных стран мира в рамках исследования тенденций в сфере HR отметили, что показатель вовлеченности работников является «важным» или «очень важным» для оценки их эффективности.

Рассмотрим на примере российской компании АО «Силловые машины» как социологические исследования позволяют определить направления совершенствования процесса управления.

Целью работы является провести анализ результатов социального исследования и определить направление совершенствования управленческой деятельности.

Объектом исследования является персонал отдела поддержки пользователей компании АО «Силловые машины». Предметом исследования является управленческие процессы в отделе поддержки пользователей компании АО «Силловые машины».

Методологической основой исследования послужили: системный анализ, сравнительный анализ, вторичный анализ лонгитюдных исследований, проведенных в 2020 и 2022 гг. (метод сбора информации – анкетирование).

Компания АО «Силловые машины» представляет крупный отечественный бизнес. Это диверсифицированная компания, которая работает на рынке энергомашиностроения уже более 20 лет и зарекомендовала себя в качестве надежного партнера и финансово устойчивой организации.

Цифровизация и развитие инновационных технологий делают одним из ключевых отделов организации, влияющих на конкурентоспособность компании, Отдел поддержки пользователей. Данный отдел служит единственной точкой контакта для сотрудников «Силловых машин» вне зависимости от географического местонахождения, когда речь заходит о любых требованиях, проблемах или помощи, в которой они нуждаются при потреблении технологических услуг. Основная задача отдела поддержки быстрое решение проблем на гарантированном уровне качества обслуживания. Отделом выполняются следующие функции: прием запросов пользователей; регистрация инцидентов; категоризация инцидентов; приоритизация инцидентов; эскалация инцидентов; отслеживание развития инцидента; разрешение инцидентов; уведомление клиентов; закрытие инцидентов. От эффективности отдела поддержки пользователей зависит деятельность бизнеса, поэтому процесс совершенствования управления необходимо базировать на анализе социальных установок персонала в сфере трудовой деятельности.

В 2020 и 2022 годах среди сотрудников отдела производился опрос, позволяющий определить их отношение к системе управления в организации и уровень их вовлеченности в

трудовой процесс. В ходе опроса предлагалось оценить различные аспекты внутренней среды организации по шкале, фиксирующей мнение на оси «согласен» - «не согласен».

Обратимся к результатам социального исследования. Результат опроса показали, что 47% согласны с тем, что работа в организации оставляет достаточно времени для общения с близкими и реализации собственных увлечений, а также что показатель с 2020 г вырос, тогда он составлял 13%. Так же 73% сотрудников согласились с тем, что компания в которой они работают, является одним из лучших мест работы для сотрудников со знаниями и опытом в их профессии. В 2020г. этот показатель составлял 53%. Ещё 87 % согласны с тем, что в команде принято поддерживать друг друга и работать на общий результат. В 2020г этот показатель составлял 80%. Так же результаты исследования показывают, что 80% высоко оценили вклад непосредственного руководителя в роли поддержки и вдохновителя на достижение успехов в работе. Ранее этот показатель был ниже и составлял 60%. С вопросом из анкеты: «Моя зарплата и премия (бонус) соответствуют моему вкладу в работу компании» 67% сотрудников согласились. Ранее этот показатель был существенно ниже и составлял 47%. Такой показатель является результатом утверждённого в 2021г положения ввода внутреннего положения о симулировании сотрудников.

Однако помимо позитивных тенденций в ходе исследования были обнаружены и проблемные зоны. Ухудшение некоторых показателей является закономерным результатом последних изменений и нововведений, производимых руководством компании. В частности, такой просевший показатель (47%), как «взаимодействие со смежниками» является результатом глубокого пересмотра зон ответственности между подразделениями внутри дирекции по информационным технологиям. Ранее этот показатель был выше и составлял 73%. В связи с запланированным продолжением работ по пересмотру зон ответственности между подразделениями руководством ожидается не значительные изменения в 2023 году и серьезный рост к 2024г. Другой важный показатель «обучение и развитие» ожидаемо упал и составляет 20% против 67% в 2020г, т.к. в 2021 и 2022 гг выделенный на обучение персонала бюджет был существенно сокращен. Показатель «карьерные возможности» всегда низок в компании «Силовые машины» и скорее в 2020г был пик этого показателя (в 2020г было с одной стороны сокращение штата, но с другой стороны некоторые долго работающие сотрудники получили высокие должности), а к 2022г показатель вернулся к прежним значениям.

По результатам социологического исследования можно сделать вывод, что некоторые процессы в компании требуют существенной проработки. Учитывая низкий уровень показателя «обучение и развитие», составляющий в 2022г 20% против 67% в 2020г, предлагается в рамках действующей программы «диалог о целях 2023» запланировать обучающие мероприятия, технического направления для сотрудников отдела технической поддержки.

Существенное снижение показателя «карьерные возможности» (в 2022г - 20%; 2020г - 67%) можно поправить, запланировав на 2023-2024гг продолжение работы с «кадровым резервом». Мотивировать группу из кадрового резерва можно предоставляя им возможность исполнять обязанности непосредственного руководителя отдела во время очередного отпуска.

Таким образом, лонгитюдные исследования, проводимые один раз в два года, являются хорошим инструментом руководителя, для совершенствования управленческих процессов и раскрытия трудового потенциала сотрудников. Любые социальные стрессы в замкнутом коллективе могут привести к нарушению работоспособности подразделения. Зачастую для руководителя не заметны все аспекты жизни сотрудников. Исследование помогает дать объемную картину, происходящих с сотрудниками изменений, позволяет своевременно предотвратить критические ситуации, сгладить возможные острые ситуации.

Литература

1. Gallup Q12® Meta-Analysis // Gallup. 2020
<https://www.gallup.com/workplace/321725/gallup-q12-meta-analysis-report.aspx>
2. Engage Your Employees to See High Performance and Innovation // Gallup. 2021.
<https://www.gallup.com/workplace/229424/employee-engagement.aspx>
3. Global Human Capital Trends 2016 // Deloitte. 2016
<https://www.gallup.com/workplace/229424/employee-engagement.aspx>