Управление и формирование лояльности персонала

Лавреха Александра Олеговна
Магистрант кафедры менеджмента
Новосибирский Государственный Технический Университет
г. Новосибирск, Российская Федерация
E-mail: Simochka-28@mail.ru

Аннотация: В статье изложено понятие управление лояльностью персонала и описаны этапы формирования лояльности.

Ключевые слова: лояльность, управление лояльностью, формирование лояльности

Лояльность персонала в современном мире важный и, пожалуй, основной критерий кадровой стабильности, демонстрирующий корректное и уважительное отношение к организации и личную заинтересованность в её успешном развитии. Вопросы, связанные с различными аспектами формирования лояльности персонала, рассмотрены в работах таких учёных как Агатова Л., Вершило Ю., Доминяк В и др[1,2,3].Однако, несмотря на большое количество мнений относительно методов и инструментов управления лояльностью персонала, все ёщё несформирована методика по мониторингу и повышению уровни лояльности персонала.

Управление лояльностью персонала - это процесс, позволяющий предприятию оптимизировать имеющийся человеческий ресурс, повысить эффективность деятельности предприятия за счет повышения качества выполняемых работ и включенности персонала в работу предприятия, то есть формирования высокой степени лояльности персонала.

Рассматривая управление лояльностью персонала как способность компании получать определенные результаты можно выделить три основных этапа управления: внешнее управление, функционирование системы (внутреннее управление) и конечный результат.

На рисунке 1 показан процесс управления лояльностью персонала, который включает в себя профессиональные задачи предприятия по уровням управления, принятие сотрудникам своих профессиональных задач, формирование удовлетворенности/неудовлетворенности трудом, получение определенных результатов на основе включенности в работу и достижение целей деятельности.

Данный процесс взаимосвязан с системой управления персоналом предприятия, так как основные функциональные направления, такие как обучение персонала, мотивация и вознаграждение персонала, развитие и оценка результатов деятельности призваны обеспечить сотрудникам повышение удовлетворенности трудом, тем самым подкрепляя уровень компетенции сотрудника.

Рисунок 1 - Управление лояльностью персонала

Формируя правильную систему управления лояльностью сотрудников, организация может оказывать влияние на их поведении, что в будущем влияет на экономическую результативность персонала, следственно, на экономическую эффективность всей компании и способствует достижению целей организации, как показано на рисунке 2.

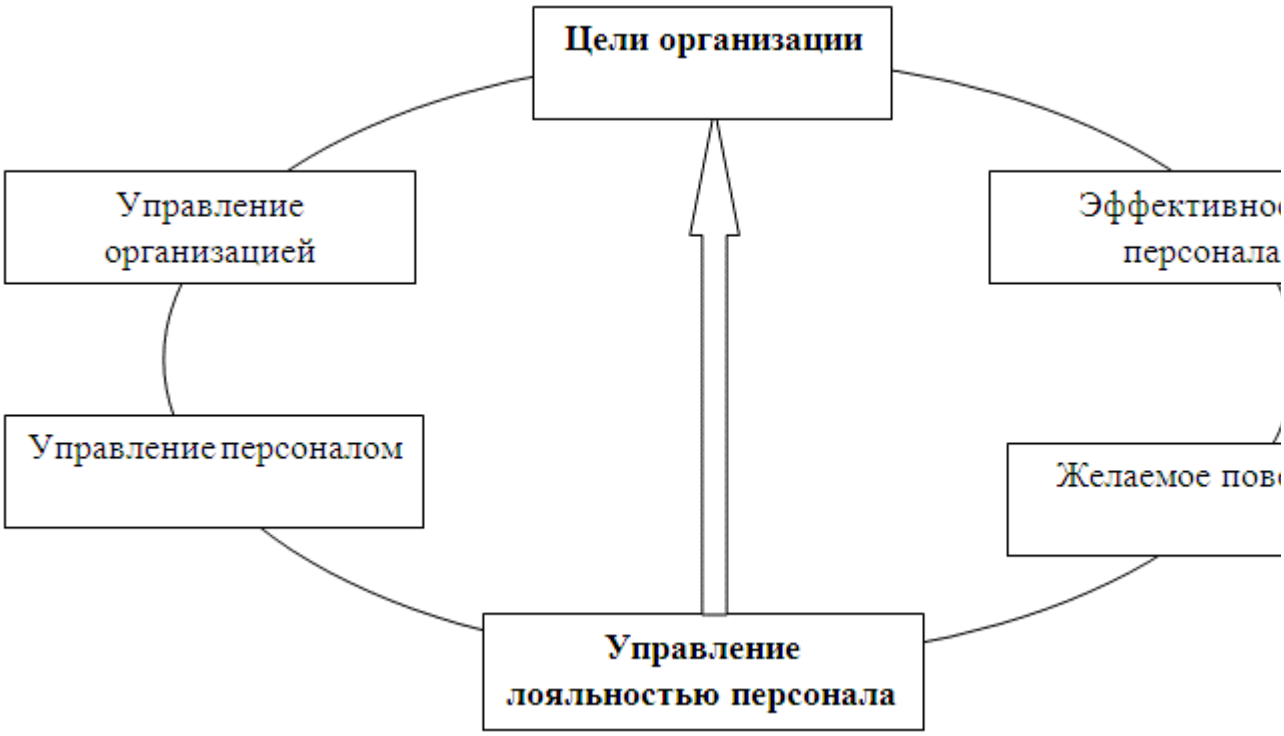

Рисунок 2 - Интегрированная модель лояльности персонала

Для достижения поставленной цели предприятию необходимо иметь высокий уровень качества управления организацией, одной из основных частей которого будет система управление персоналом и управление лояльностью сотрудников, так как управление лояльностью способствует «желаемому» поведению сотрудника, что отражается на эффективности персонала и следственно способствует наиболее быстрому достижению целей предприятия.

Формирование и поддержание лояльности персонала – одна из ключевых задач службы управления персоналом и руководства организации.

На этапе подбора персонала уже можно снизить риск проявления негативных последствий низкой лояльности персонала. Для этого необходимо, при приёме на работу, учитывать не только профессиональные качества, но и его способность проявлять лояльность по отношению к организации. Сохранение лояльности сотрудников решается с помощью стимулирования эффективной работы[4].

Создание эффективной системы управления лояльностью персонала - это долгий процесс, с помощью которого сотрудник ясно осознаёт справедливость принципов вознаграждения и позволяет подчеркнуть возможность равноправного участия, включает следующие этапы:

1. Определение актуальных показателей лояльности персонала.

Для этих целей следует использовать анонимные опросы, анкетирование, аттестации, интервью, наблюдение, психологическую диагностику, экспертные оценки, а также определение по «косвенным признакам», такими как «степень или частота несогласия» с решениями руководства и «текучесть кадров». При высокой степени лояльности «текучесть» кадров уменьшается и, следовательно, наоборот, при низкой степени лояльности – увеличивается. На данном этапе важно выявить отношение сотрудника к руководству и к внутренней структуре организации.

2. Определение ключевых способов повышения лояльности.

В рамках этого этапа, стоит определить какой вид стимулирования: материальный (справедливые премии, повышение оплаты труда) или нематериальный (ощущение компетентности, престижность работы, страхование, социальные пакеты) подходит к той или иной группе персонала или сотруднику в частности.

3. Оценка внутренних и внешних факторов мотивации трудовой деятельности.

На данном этапе следует учитывать личные потребности работников, особенности условий труда и трудовых отношений, систему оплаты труда и стимулирование сотрудников.

4. Установление влияния трудовой мотивации на различные показатели трудовой деятельности и повышение лояльности.

В рамках этого этапа следует выявить закономерность между трудовой мотивацией и такими показателями в организации как: качество труда, «текучесть» кадров, трудовая дисциплина, квалификация, инициативность и заболеваемость сотрудников.

5. Разработать и внедрить системы мероприятий (организационных, социально-психологических, кадровых), способствующих повышению лояльности сотрудников.

6. Контроль и оценка.

Цель этапа контроля – определение соответствия (или отличия) реализуемых направлений управления состоянию внешней и внутренней среды, формирование направления изменений

Список литературы

1. Доминяк В. И. Лояльность персонала как социально-психологическая установка // Тезисы научно-практической конференции «Ананьевские чтения — 2007» / Под ред. А. А. Крылова. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2007. – с 211-213
2. Агатова Л. А. Нелояльность персонала как угроза безопасности организации [Электронный ресурс] / Л.А. Агатова, Г. Л.Смолян, Г. Н. Солнцева. - Режим доступа: http://www.isa.ru/proceedings/images/documents/2007-31/216-230.pdf

3. Вершило Ю.М. Влияние лояльности персонала на эффективность работы коммерческого банка // Научно-технические ведомости Санкт-петербургского государственного политехнического университета Серия «Экономические науки». – 2008. – № 3.– С. 25-28.
4. Чикер В.А. Психологическая диагностика организации и персонала - СПб.: Речь, 2013 – 176-178 с.