

УДК 352.075

*Житникова А.В., студент кафедры
«Экономика и управление»
Научный руководитель - Масилова М.Г., к.с.н., доцент кафедры
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса»
Россия, Владивосток*

Повышение уровня вовлеченности персонала в организации

Increasing the level of employee engagement in the organization

Аннотация. Актуальность данной темы заключается в том, что в настоящее время проблема вовлеченности персонала в работу организации является одной из самых существенных в управлении персоналом. Вовлеченность- «это одержимость работой». У вовлеченных сотрудников есть интересы за пределами рабочего места, а работа воспринимается на позитивном уровне, в компании присутствует командный дух, сотрудники работают на достижение целей компании. В статье рассматриваются вопросы вовлеченности персонала. На примере компании ООО «Канцелярская крыса» были выявлены основные проблемы и недостатки вовлеченности персонала. Определены направления совершенствования данной деятельности.

Ключевые слова и словосочетания: вовлеченность персонала, организационная культура, мотивация

Annotation. The relevance of this topic lies in the fact that at present the problem of personnel involvement in the work of the organization is one of the most significant in personnel management. Engagement is "an obsession with work." The employees involved have interests outside of the workplace, and the work is perceived on a positive level, there is a team spirit in the company, employees work to achieve the company's goals. The article deals with the issues of personnel involvement. On the example of the company "Stationery Rat" LLC, the main problems and shortcomings of staff involvement were identified. The directions of improvement of this activity are defined.

Key words and phrases: employee engagement, organizational culture, motivation.

Актуальность данной темы заключается в том, что в настоящее время проблема вовлеченности персонала в работу организации является одной из самых существенных в управлении персоналом. В компании ООО «Канцелярская крыса» проблема вовлеченности персонала более актуальна, так как в компании никогда не занимались данным вопросом, не разрабатывали специальные мероприятия по повышению вовлеченности. Вовлеченность- «это одержимость работой» [1]. У вовлеченных сотрудников есть интересы за пределами рабочего места, а работа воспринимается на позитивном уровне, в компании присутствует командный дух, сотрудники работают на достижение целей компании.

Вовлеченность персонала изучалась целым рядом зарубежных и отечественных ученых и практиков (Кан В., Ричман А., Шо К., Бомрак Р., Липатов С.А., Павлюк А.Ю., Яричина Г.Ф., Орел С.В., Кустова М.М. и др.) [2]. Кан (Kahn, 1990) был первым ученым, определившим вовлеченность как «освоение организационными единицами собственных рабочих ролей: вовлеченные сотрудники используют свои физические, эмоциональные, когнитивные и ментальные ресурсы в процессе работы». Он рассматривал вовлеченность, как уникальное и важное мотивационное понятие. На основе данного определения были выделены когнитивная, эмоциональная и физическая вовлеченность.

Маслак и Лейтер (Maslach, Leiter, 1997), определяет вовлеченность через противопоставление ее с процессом выгорания сотрудников (теории благополучия работников и их эмоционального выгорания). Вторая же школа рассматривает это понятие, как позитивный антитезис выгоранию на работе. В своих работах Шауфели (Schaufeli, Bakker, 2004), относящийся ко второй школе, определяет вовлеченность как позитивный исполнительный подход к работе, который включает в себя: энергичность, целеустремленность и «впитывание» работы. Вовлеченность персонала полностью зависит от организационной культуры компании [3].

Вовлеченность считается наивысшим уровнем, когда человек радуется за свою компанию, выкладывается и старается работать, как можно лучше. Это можно сравнить с предпринимательской моделью, когда сотрудник воспринимает бизнес-компанию как свой и считает своим долгом внести вклад в его процветание [4].

Таким образом, вовлеченность можно определить, как состояние эмоциональной и интеллектуальной приверженности компании, которая побуждает сотрудника выполнять его работу как можно лучше.

Проблема исследования заключается в том, что в компании ООО «Канцелярская крыса» основной персонал не вовлечен в процесс деятельности компании, у сотрудников отсутствует мотивация.

Цель данного исследования состоит в анализе уровня вовлеченности персонала и разработке рекомендаций по его повышению в ООО «Канцелярская крыса».

Общество с ограниченной ответственностью «Канцелярская крыса» было зарегистрировано 11 июня 2002 года, располагается по адресу Приморский край, город Владивосток, улица Светланская, 16. ООО «Канцелярская крыса» создано с целью удовлетворения потребности населения в канцелярских товарах и писчебумажной продукции. Компания специализируется на оптовой и розничной торговле.

Состав персонала ООО «Канцелярская крыса» неоднороден, так как люди, работающие в организации, очень сильно отличаются по многим параметрам: должностной структуре, образованию, полу и возрасту. В таблице 1 представлен кадровый состав по категориям и должностям.

Таблица 1- Кадровый состав по категориям и должностям в ООО «Канцелярская крыса»

Структурное подразделение	Должность (специальность, профессия)	Кол-во штатных ед.
Администрация	Генеральный директор	1
Отдел закупа	Руководитель отдела закупа	1
	Менеджер по закупу	9
Корпоративный отдел	Руководитель корпоративного отдела	1
	Логист	1
	Ведущий менеджер	4
	Старший менеджер	1
	Менеджер	5
	Офис-менеджер	1
	Менеджер тендерного отдела	2
Бухгалтерия	Главный бухгалтер	1
	Бухгалтер	8
	Бухгалтер-кассир	1
Управление информационных технологий	Начальник управления информационных технологий	1
	Системный администратор	3
Магазин	Администратор	10
	Продавец-консультант	22
Склад	Руководитель	1
	Ревизор	1
	Комплектовщик	10
	Контролёр	6
Транспортный отдел	Водитель-экспедитор	7
Всего		97

Основным персоналом в ООО «Канцелярская крыса» являются менеджеры по оптовым продажам и продавцы-консультанты розничного отдела.

Мониторинг движения трудовых ресурсов и существующей системы стимулирования персонала в компании показал большую текучесть кадров среди продавцов-консультантов, менеджеров по продажам. Это и стало причиной изучения уровня вовлеченности.

Для исследования вовлеченности персонала в ООО «Канцелярская крыса» была выбрана методика Gallup Q12. Данный опросник состоит из 12 вопросов [5].

Для того, чтобы охватить максимальное количество сотрудников, анкета была отправлена всем сотрудникам на электронную почту. В анкетировании приняли участие 77 человек (79,3% от генеральной совокупности), респонденты определялись случайным образом из разных подразделений, в том числе и руководители подразделений. Респонденты указывали свои данные для того, чтобы

выявить не только общий показатель уровня вовлеченности, но и дифференцировать его по возрасту, по гендерному составу, по функционалу.

Подведение результатов показало, что уровень вовлеченности сотрудников по всей компании 60 процентов. Данный показатель - не плохой, но требует особого внимания со стороны руководства. Для более детальных данных проанализировали уровень вовлеченности сотрудников по возрастным категориям, по гендерным признакам, по выполняемому функционалу.

Удалось выявить самую низкую вовлеченность у менеджеров по продажам и продавцов-консультантов. Данные позиции являются основными в компании и именно среди них наблюдается текучесть кадров.

Для повышения уровня вовлеченности персонала было предложено создать фонд, направленный на социальную поддержку данной категории сотрудников.

В рамках социальной поддержки в ООО «Канцелярская крыса» предлагается:

- материальная поддержка сотрудникам при вступлении в брак;
- материальная поддержка молодым сотрудникам при рождении ребенка;
- поддержка для посещения спортивного зала, бассейна или заключение договора с фитнес клубом;
- материальная помощь сотруднику в связи с тяжелой болезнью [6].

Данная программа социальной поддержки в ООО «Канцелярская крыса» поможет удержать молодых специалистов, сохранять долгосрочные трудовые отношения, следовательно, снизить текучесть кадров.

Для повышения вовлеченности персонала помимо предложенной меры можно рекомендовать руководству больше коммуницировать с работниками, проводить индивидуальные беседы с сотрудниками, это позволит узнать каждого сотрудника намного больше, чем анкетирование, понять, что для него является значимым и как его можно мотивировать. Обратная связь от руководства полезна и очень значима для сотрудников, сотрудники начнут чувствовать себя увереннее, у них поменяется отношение к организации, они будут понимать, что их ценят, как личность со своими индивидуальными проблемами, потребностями.

Список литературы:

- 1 Управление персоналом. Учебник и практикум. - М.: Юрайт, 2018. - 251 с.
- 2 Управление социальным развитием организации: теория и практика: учебное пособие / Н.Н. Богдан, М.Г. Масилова.– Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2015. – 284 с.
- 3 Базаров, Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие / Т.Ю. Базаров. - М.: Юнити, 2017. - 223 с.
- 4 Борисова Е. Индивидуальный подход к мотивации сотрудников (По материалам конференции “Управление предприятием: система мотивации персонала”) // Персонал-МИКС. -2002.-№ 2. -33

5 Gallup Измерение вовлеченности сотрудников: - Текст: электронный// М. -ISBN978-5-16-032141-3.-URL: <https://hurma.work/rf/blog/vovlechennost-personala-oprosnik-gallup-q12-2/> (дата обращения 28.04.2021)

6 Масилова М. Г. Корпоративная социальная политика вуза как фактор эффективности управления персоналом: дис. ...канд. социол. наук: 22.00.08 – Новосибирск, 2006. — 198 с.

7. Голов С. И. Управление талантами и стратегическое планирование персонала // Вопросы устойчивого развития общества.- 2020.- №10.- с.47-51

8. Торгунская Н.Л., Торгунский П.С. Диагностика показателей кризиса в управлении персоналом организации // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. - №3(2) С.697-705