

Святослав КІСЬ

кандидат економічних наук,
доцент кафедри економічної теорії,
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

Василь ГЛІБЧУК

кандидат економічних наук,
перший проректор,
Вищий приватний навчальний заклад "Галицька Академія"

Михайло МЕЛЬНИЦЬКИЙ

завідувач лабораторії кафедри управління галузевим та регіональним економічним розвитком,
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПЕРСОНАЛУ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ СИСТЕМ В УМОВАХ ЕКОНОМІКИ ЗНАНЬ

Розроблено підходи до оцінки якості персоналу, результати застосування яких дозволять приймати адекватні управлінські рішення, спрямовані на вискооефективне використання людських ресурсів в умовах економіки знань.

Ключові слова: економіка знань, якість персоналу, оцінка персоналу.

На сучасному етапі розвитку соціально-економічних систем (СЕС) будь-якого рівня (підприємство, галузь, регіон, держава) одним із найважливіших напрямів економічної політики повинно стати формування економіки знань, у якій, на думку академіка В. Гейця, спеціалізовані і повсякденні знання є джерелом зростання, а застосування таких знань разом із природними ресурсами, капіталом і працею роблять домінуючим фактором процеси їх нагромадження й використання, у результаті чого постійно зростає конкурентоспроможність [1]. Управління економікою, яка базується на знаннях, вимагає моніторингу певних показників, в основі яких лежать результати діяльності людини, яка безпосередньо чи опосередковано впливає як на кількісні, так і на якісні зміни в соціально-економічних системах будь-якого рівня. З огляду на домінування людського фактору у формуванні нового типу економічної організації суспільства, важливим завданням сучасних наукових досліджень є впровадження нових і удосконалювання наявних підходів до оцінки якості персоналу соціально-економічних систем. Саме людські ресурси, якісні характеристики яких відповідають сучасним вимогам інноваційної економіки, здатні забезпечити ефективне використання всіх ресурсів, які є у розпорядженні СЕС.

Підтвердженням цього є переконаність авторів у тому, що «...сучасна інноваційна діяльність корелюється із визначальними моментами-характеристиками людської діяльності» [2, с. 144], а також «...існуючий світовий досвід демонструє пряму, очевидну і незаперечну залежність між якістю життя людей в соціально-економічних системах, якістю самих людських ресурсів і якістю управління їх

діяльністю як результату причинно-наслідкової обумовленості між рівнем людського розвитку, здатністю людей до інновацій, рівнем інноваційності економічних процесів та досягнутими економічними і соціальними результатами» [3, с. 145]. Тому науково-практична проблема створення принципів і нових технологій управління СЕС в умовах економіки знань, результатом вирішення якої стануть позитивні результати їх діяльності, має перспективи лише за умов запровадження в практику управління процесами господарювання якісних інноваційних змін, пов'язаних у першу чергу з людським фактором.

Оцінка праці персоналу набула значного поширення на підприємствах, починаючи з 70-х років ХХ століття, і була побудована на використанні системи бальних оцінок. У 1989 р. Науково-дослідним інститутом праці (м. Москва) були розроблені і видані методичні рекомендації, які стали основою для вдосконалення практики оцінки персоналу на основі системи балів. Головною ідеєю цієї оцінки було кількісне вираження за допомогою балів найсуттєвіших характеристик як окремого працівника, так і виконаної ним роботи. Для характеристики останнього кількісній оцінці підлягали його професійно-кваліфікаційний рівень і ділові якості, що створювали необхідні передумови для виконання відповідних функціональних обов'язків [4; 5].

Автор роботи [6] запропонував універсальний методичний підхід до оцінки праці персоналу будь-якого організаційного утворення. Суть підходу будувалась на кваліметричній основі шляхом диференціації того чи іншого явища на окремі чинники, кожен з яких мав відповідну частку в структурі єдиного цілого. При цьому, сума часток

завжди дорівнювала цілому числу, а кількість факторів до уваги не бралась.

У праці [7] вченим запропоновано алгоритм визначення рівня конкурентоспроможності управлінського персоналу з використанням бального методу оцінювання на основі експертного опитування.

Окремим теоретичним і методологічним аспектам оцінювання потенціалу персоналу, його ділових та особистісних якостей присвятили свої праці С. Богиня, О. Грішнова, А. Дудник, А. Колот, Е. Саруханов, С. Сотніков, М. Семикіна, Р. Фатхутдінов, О. Цимбал та інші.

Абсолютно не заперечуючи практичну і теоретичну цінність наведених вище, а також інших, відомих з наукової, навчальної та методично-нормативної літератури методик оцінки персоналу СЕС, вважаємо доцільним вказати і на їх окремі недоліки.

По-перше, оскільки персонал організаційного утворення – це керівники і працівники системи управління (управлінці) різних рівнів і ланок ієрархії піраміди менеджменту, а також виконавці різних підрозділів у структурі організації, то цілком логічним є проведення їх оцінювання не за єдиними для всіх показниками, а з урахуванням деяких відмінних якісних характеристик і показників.

По-друге, суттєвим недоліком слід вважати те, що відомі методики не орієнтовані на врахування взаємозв'язку між результатами якості складових персоналу СЕС та результатами їх фінансово-господарської діяльності. Як було зазначено в [8, с. 165], «...важливою функцією роботи будь-якого підприємства є формування потенціалу персоналу», а «...від своєчасного вирішення організаційних та соціально-економічних питань багато в чому залежить ефективність роботи підприємства».

По-третє, важливим недоліком, на нашу думку, слід вважати ігнорування при проведенні оцінки персоналу такого суттєвого чинника, як стан техніко-технологічного розвитку СЕС. Навіть отримання найкращих показників якості персоналу не гарантує досягнення позитивних економічних результатів функціонування СЕС, оскільки якісна робота персоналу (зокрема, виконавчого) буде частково обмежуватись використанням у виробничому процесі застарілих техніки та технологій.

І, нарешті, по-четверте – умови сучасної висококонкурентної, інтелектуалізованої, інноваційно спрямованої та орієнтованої на знання економіки вимагають суттєвого розширення переліку факторів, за якими слід проводити оцінку показників якості управлінського та виконавчого персоналу. Окрім оцінки таких традиційних характеристик як професійна підготовка, продуктивність праці, самостійність у виконанні робіт, ступінь відповідальності, новизни і творчості, ступінь спеціалізації [6, с. 56-57], необхідно звернути увагу на додаткові характеристики, які є притаманними сучасним управлінцям та виконавцям. Вважаємо, що для сучасних господарюючих суб'єктів є важливими такі спільні для всього персоналу риси, як інноваційна здатність, готовність до неперервного навчання, саморозвитку та постійних змін, нові життєві цінності, принципи, потреби і мотиви, відданість інтересам СЕС, готовність до створення ефективних команд тощо.

З огляду на зазначені вище недоліки, а також враховуючи особливості функціонування СЕС в умовах

орієнтованої на знання економіки, ціллі статті є розробка нових підходів до оцінки якості персоналу, результати застосування яких дозволять ухвалювати адекватні управлінські рішення, спрямовані на високоєфективне використання людських ресурсів.

Відомо, що однією із функцій управління підприємством, яке можна вважати соціально-економічною системою нижчого рівня, є функція, орієнтована винятково на роботу з людьми – управління кадровим наповненням організаційного утворення, важливим складовими яких є підфункції мотивації і лідерства, спрямовані на управлінський і виконавчий персонал. При цьому керівний склад персоналу здійснює управління діяльністю всієї організації з урахуванням особливостей її взаємодії із зовнішнім оточенням, стану внутрішніх змінних, а виконавчий склад виконує генеровані управлінські рішення, спрямовані на ефективне використання наявних в організації ресурсів. Ключову роль в успішному ринковому функціонуванні господарюючої системи будь-якого рівня відіграє організація і ефективна діяльність людей, які забезпечують досягнення позитивних результатів. Тобто управління СЕС зводяться до формування нового механізму управління людьми, орієнтованого на досягнення високого рівня економічної ефективності. Забезпечення конкурентоспроможності СЕС за рахунок випуску високоякісної і недорогої продукції чи надання послуг з такими ж характеристиками, мінімізації ресурсних витрат є основною ознакою ефективності, що може бути гарантовано тільки високоякісною колективною працею всього персоналу – управлінців і виконавців, результат спільної праці яких повинен бути їх спільною ціллю чи комплексом цілей.

Узагальнений аналіз наукової, навчальної та методичної літератури [3-12] дозволяє виокремити декілька напрямків у розвитку методів оцінки персоналу:

1. Сучасні методи оцінки персоналу розглядають робочу групу в якості основної одиниці організації і роблять наголос на оцінці працівника його колегами і здатності працювати в команді.

2. Процес оцінки персоналу СЕС тісно пов'язаний з основними засадами концепції управління знаннями, яка сформувалась та виокремилась від середини ХХ до початку ХХІ століття.

3. В умовах формування нового типу економічних відносин до уваги береться не стільки успішне виконання сьогоденних функцій, скільки здатність до професійного розвитку і освоєння нових професій і навичок, а також можливість засвоювати та генерувати нові знання.

Один із найважливіших елементів якості людських ресурсів СЕС (як управлінської, так і виконавчої складових) – професійна підготовка. Під професійною підготовкою прийнято розуміти систему професійно важливих і значущих знань, вмінь, навичок та особистісних якостей, необхідних для ефективної професійної діяльності особи [10]. На нашу думку, професійно підготовлений управлінський персонал підприємств – це керівники різних рівнів і ланок управління, які отримали вищу освіту за напрямком своєї діяльності, мають досвід практичної роботи, здатні генерувати необхідні інтелектуальні продукти для виконання поставлених виробничих завдань, надавати консультативну та практичну допомогу

підлеглому персоналу, виявляти, підтримувати та спонукати його до належної робочої поведінки і підвищення рівня майстерності при виконанні робіт та наданні послуг.

Персонал виконавської сфери діяльності підприємств можна вважати професійно підготовленим, якщо він відповідає таким характеристикам: вища або середньо-спеціальна освіта відповідно до сфери і галузі професійної діяльності, знання техніки, технологій та роботи обладнання, машин і механізмів, які використовуються у бізнес-процесах, вміння вирішувати поточні технологічні проблеми, які виникають на робочому місці, володіння навичками роботи із сучасною технікою та новими технологіями.

Для оцінки професійної підготовки управлінського та виконавчого персоналу СЕС доцільно використовувати такі інструментальні методи оцінки, як професійне тестування і кейси, атестація, метод зворотного зв'язку 180 або 360 градусів, assessment-центр (центр оцінювання). Найбільш прийнятним в умовах динамічних змін внутрішнього та зовнішнього середовища, на нашу думку, можна вважати метод професійного тестування, використання якого дасть можливість з'ясувати важливі характеристики професійних компетенцій управлінців та виконавців. Узагальнена інформація за результатами тестування виконавців повинна використовуватись управлінцями для прийняття рішень щодо напрямків роботи з персоналом і відображатись узагальненим показником (наприклад, індексом професійної підготовки). Результати оцінки професійних якостей управлінського корпусу СЕС мають стати елементом самоаналізу, усвідомлення його здатності до роботи в нових умовах, мотиватором отримання нових знань та навичок.

Щодо кваліметричних оцінок професійної підготовки персоналу сфери управління та виконання, то, на наш погляд, їх необхідно здійснювати на основі аналізу витрат на формування та підвищення рівня професійних компетенцій. Результатом використання витратного підходу може стати визначення коефіцієнта професійної підготовки особи ($K_{н.п.}$), який пропонуємо розраховувати за формулою (1):

$$K_{н.п.} = \frac{C_{н.п.}}{Y} \quad (1)$$

де $K_{н.п.}$ - коефіцієнт професійної підготовки особи; $C_{н.п.}$ - загальні витрати (інвестиції) особи на формування професійних знань та навичок (кошти витрачені особисто, державою чи організацією на здобуття освіти, професійну підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації тощо); Y - загальний дохід особи, отриманий за час професійної діяльності, який визначається як добуток середньорічного доходу та кількості років роботи.

Вважаємо, що в практиці функціонування СЕС різного рівня доцільно використовувати синтезований підхід до оцінки професійної підготовки персоналу, який дозволить не тільки провести комплексне дослідження, а й здійснити порівняння реальних витрат на розвиток професійних компетенцій керівника чи виконавця з результатами використання його знань та навичок. Наслідком такого порівняння може стати визначення ефективності професійної підготовки персоналу.

Не менш важливою оцінковою характеристикою

якості управлінського та виконавчого персоналу слід вважати його інноваційну здатність. Це, насамперед, готовність людських ресурсів до інноваційної активності, тобто здатність до розробки, впровадження та ефективного використання нових ідей, нових технологій і обладнання, нових організаційних рішень, нових виробів, товарів і послуг. Остання передбачає постійну присутність і розвиток творчості в процесі праці з досягненням певних соціальних і/або економічно значущих результатів. Успішна інноваційна діяльність залежить від ставлення до неї персоналу СЕС, який повинен володіти відповідними якостями як універсально інноваційними, так і специфічними, тобто притаманними конкретній організації.

Оцінку інноваційної здатності персоналу СЕС доцільно проводити з використанням якісного та кількісного підходів. Перший - це діагностика вольових, суб'єктивних характеристик особи за допомогою біографічного методу, методу критичних подій, описового, матричного, еталонного. Другий полягає у кількісному вимірі інноваційної активності персоналу сфери управління і виконання, яка відображається об'єктивною числовою оцінкою за результатами діяльності як окремої особи, так і СЕС загалом. Реінтерпретація інформації, наведеної в [13] дає змогу сформулювати перелік наступних показників-індикаторів інноваційності персоналу СЕС:

Індекс інноваційного потенціалу персоналу СЕС (I_{ipp}):

$$I_{ipp} = \frac{IN_0}{IN_t} \quad (2)$$

де IN_0 - кількість інновацій, запропонованих СЕС або окремим працівником; IN_t - кількість інновацій, запропонованих СЕС вищого рівня (підприємство, галузь, регіон, держава).

Індекс техніко-технологічної інноваційності персоналу СЕС (I_{tp}):

$$I_{tp} = \frac{IT_0}{IT_{sum}} \quad (3)$$

де IT_0 - кількість інноваційних технологій, які розроблені в межах СЕС або окремим працівником; IT_{sum} - усі технології, що використовуються СЕС.

Індекс раціоналізаторських здібностей персоналу СЕС (I_r):

$$I_r = \frac{IR_0}{IR_{sum}} \quad (4)$$

де IR_0 - кількість запропонованих СЕС або окремим працівником пропозицій щодо раціоналізації; IR_{sum} - сумарна кількість пропозицій щодо раціоналізації.

Отже, для формування інноваційної активності людських ресурсів у процесі праці є вкрай важливим інноваційний потенціал конкретної організації, підприємства. Інноваційна здатність управлінського персоналу - це постійна готовність керівництва до сприйняття і активного впровадження в практику управління нових ідей і технологій, а також запровадження нової техніки і технології у виробничий процес.

Вмотивованість - рівень мотивації людських ресурсів підприємства на високоефективну та результативну роботу, яка також є однією з суттєвих характеристик якості як управлінського, так і

виконавчого персоналу. Під цими термінами слід розуміти здатність працівника реагувати на особисті внутрішні мотиви і зовнішні мотиватори, що спонукають його до певного виду трудової поведінки для досягнення цілей підприємства. Вони, на нашу думку, повинні враховувати особисті потреби та інтереси працівника, а також його особистий внесок у роботу підприємства.

Важливість оцінки рівня вмотивованості персоналу СЕС пояснюється необхідністю постійного моніторингу мотиваційної політики керівництвом СЕС та впровадження нових форм і методів спонукання людей до високопродуктивної праці та професійного розвитку, які відповідають вимогам економіки знань. Таку оцінку варто проводити періодично, з'ясовуючи наступні характеристики стану вмотивованості: головні мотиви, які спонукають персонал працювати; ціннісні категорії як мотиви робочої поведінки; фактори, які б спонукали персонал працювати з більшим задоволенням та продуктивністю; задоволеність та недоліки чинної системи мотивування персоналу СЕС; перешкоди у розвитку та підвищенні продуктивності праці управлінців та виконавців.

Готовність до неперервного навчання і саморозвитку як одна з якісних характеристик персоналу СЕС характеризує його психологічну, професійну та інтелектуальну здатність до постійного самовдосконалення і саморозвитку, а також сприйняття відповідних змін, які відбуваються як у управлінській, так і у виконавчій сферах діяльності. Готовність до неперервної освіти персоналу СЕС слід розглядати як спрямованість його діяльності на здобуття освіти більш високого рівня, здатність до постійного саморозвитку і самонавчання в контексті перспективних напрямків перетворення СЕС в організацію, що навчається [14]. Оцінити управлінський та виконавчий персонал щодо здатності, готовності та можливостей до неперервного навчання і саморозвитку можна на основі анкетування та тестування відповідного змісту. До анкети-питальника, на нашу думку, доцільно внести наступні питання: чи хотіли б Ви підвищити рівень своєї кваліфікації і з якою метою?; чи відчуваєте Ви потребу отримати додаткові знання в галузі економіки чи менеджменту?; чи відчуваєте Ви потребу отримати іншу спеціальність?. Отримані результати опитування частково стануть орієнтиром у плануванні роботи з персоналом СЕС.

Лідерські якості – це основна характеристика управлінського персоналу СЕС, здатність керівника-лідера знаходити ефективний баланс між вищим керівництвом та працівниками з урахуванням таких його рис, як відданість своєму підприємству та галузі загалом, готовність вислухати думку підлеглих і використати її в процесі вироблення, прийняття і реалізації управлінських рішень, володіння творчими задатками, сміливість та впевненість у собі, здатність чітко сформулювати поставлені завдання, знайти найкращий спосіб їх виконання тощо.

Якісне лідерство в колах менеджменту СЕС на всіх рівнях управлінської піраміди формується, на нашу думку, не тільки під впливом вроджених здібностей представників керівного корпусу, але й постійної і наполегливої праці над власним професійним розвитком, шляхом здобування практичного досвіду та знань. Слід зазначити, що яким би визначним

талантом від природи не володів керівник, лише постійне самовдосконалення, знання сучасних наукових підходів до керівництва може мати позитивний результат в управлінській діяльності. Тому готовність керівного корпусу СЕС до впровадження інноваційних управлінських технологій виявляється в успішному функціонуванні СЕС через розширення інноваційної активності її персоналу шляхом створення творчої атмосфери, перетворення груп управлінців і виконавців у колективи односторонніх, які беруть на себе відповідальність за реалізацію виробничих, комерційних та соціальних завдань разом з керівництвом. Такі підходи до вирішення тих чи інших завдань СЕС гарантують можливість досягнення запланованих цілей через активізацію процесів «інтелектокористування», які, на думку вчених [3, с. 32], полягають у «... доцільних та оптимальних управлінських рішеннях і діях з формування, збереження, ефективного використання та розвитку інтелектуально-ресурсного потенціалу особи чи групи осіб...» – персоналу СЕС.

Грунтуючись на наведеній інформації, робимо висновок, що єдиної універсальної методики, придатної для вирішення всього комплексу завдань, які ставляться до оцінки персоналу СЕС, просто не існує. Загальноприйнятої методики оцінки персоналу підприємств немає як у зарубіжній, так і у вітчизняній практиці. З цієї причини запропоновані вище оцінкові характеристики управлінського та виконавчого персоналу СЕС, а також шляхи їх отримання можуть бути рекомендовані до використання в практиці функціонування соціально-економічних систем на рівні підприємства, галузі, регіону, держави.

Зважаючи на активне проникнення принципів та засад економіки знань в усі сфери діяльності соціально-економічних систем різного рівня, перспективою подальших досліджень може стати розробка методичних рекомендацій та розширення переліку показників-індикаторів оцінки стану якості персоналу СЕС, які орієнтовані на формування підходів до управління людськими ресурсами, адекватних економіці, орієнтованій на знання.

Список літератури

1. Геєць, В. Характер перехідних процесів до економік знань [Текст] / Валерій Михайлович Геєць // Економіка України. – 2004. – № 4. – С. 4-14.
2. Яковенко, Л. І. Інноваційний характер економіки знань [Текст] / Л. І. Яковенко // Вісник Полтавської державної аграрної академії. – 2010. – №2. – С. 141-145.
3. Петренко, В. П. Інтелектуальні ресурси соціально-економічних систем: аспекти інноваційного управління [Текст] / В. П. Петренко : монографія; НАН України Інститут регіональних досліджень. – Львів. : ІРД, 2009. – 195 с.
4. Методические основы оценки эффективности труда служащих [Текст]. – М.: Экономика, 1989. – 48 с.
5. Методические рекомендации по оценке сложности и качества работы специалистов (для установления квалификационных категорий дифференциации должностных окладов) НИИ труда Госкомтруда СССР [Текст]. – М.: Экономика, 1989. – 230 с.
6. Дмитренко, Г. А. Стратегічний менеджмент: цільове управління персоналом організацій [Текст] : навч. посібник / Г. А. Дмитренко. – К.: МАУП, 1998. – 188 с.
7. Ядранська, О. В. Оцінка персоналу в системі ефективного управління [Текст] / О. В. Ядранська // Економіка & держава. – 2009. – №1. – С. 60-63.
8. Нижник, В. М. Проблеми підвищення якості персоналу

-
- промислових підприємств [Текст] / В. М. Нижник, О. І. Поліщук. // Вісник Хмельницького національного університету. – 2008. – Т.2, №5 – С.165–166.
9. Ходаницькая, А. Методы оценки персонала [Текст] / А. Ходаницькая // Менеджмент и менеджер. – 2008. – №1. – С.45-54.
 10. Коломієць, В. М. Розвиток конкурентоспроможності персоналу машинобудівних підприємств [Текст] : автореф. дис. ...канд. екон. наук 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами / Коломієць В. М. – Запоріжжя, 2008. – 16с.
 11. Глевацька, Н. М. Конкурентоспроможність робочої сили регіону: методологія та напрями забезпечення [Текст] : автореф. дис. ...канд. екон. наук 08.09.01 – демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика / Глевацька Н. М. – К., 2006. – 22с.
 12. Щербак, В. Г. Управління персоналом підприємства [Текст] : наукове видання / В. Г. Щербак. – Харків: ХНЕУ, 2005. – 220с.
 13. Жарінова, А. Г. Обґрунтування і вибір критеріїв ефективності системи управління інтелектуальними активами в Україні [Текст] / А. Г. Жарінова // Актуальні проблеми економіки. – 2011. – №12(126). – С.91-101.
 14. Кісь, С. Я. Економіко-управлінські аспекти функціонування організації, що навчається [Текст] / С. Я. Кісь, Є. А. Ревтюк, Г. Р. Кісь // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – К., 2011р. – Вип. 6 (121). – С.165-169.

РЕЗЮМЕ

Кісь Святослав, Глибчук Василь, Мельницький Михайл

Оценка качества персонала социально-экономических систем в условиях экономики знаний

Разработаны подходы к оценке персонала, результаты применения которых позволят принимать адекватные управленческие решения, направленные на высокоэффективное использование человеческих ресурсов в условиях экономики знаний.

RESUME

Kis' Svyatoslav, Hlibchuk VasyI', Melnyts'kyu Mykhailo
Assessment of quality of personnel of socio-economic systems in a knowledge economy

Approaches to assessing the quality of personnel, results of which will take appropriate management decisions aimed at cost-effective use of human resources in a knowledge economy are worked out.

Стаття надійшла до редакції 17.04.2012 р.