



Удовлетворенность, вовлеченность персонала  
Нижегородского ИВЦ



Нижегородский информационно-вычислительный центр

# Источник повышения производительности

Ведущие компании определённо знают, где находится источник повышения производительности. Это люди, вовлеченные в работу, мотивированные, имеющие ресурсы для её выполнения и достойно оплачиваемые. Вовлечённость каждого отдельного сотрудника в работу, признание вклада каждого сотрудника, признание за каждым сотрудником права иметь свой голос и свою роль в достижении успеха компании — вот источник истинной производительности. Тот источник, который позволяет повысить её не постепенно, а в разы. (Джэк Уэлч)

- руководители должны создавать такую внутреннюю обстановку, в которой люди могли бы быть полностью вовлечены в достижение целей, поставленных организацией;

- персонал на всех уровнях составляет основу организации; полное вовлечение людей дает возможность использовать их способности для получения максимальной эффективности и благосостояния организации.

Удовлетворенность  
Вовлеченность  
персонала

# Пережитки советского стиля управления

1. В организации очень жесткая иерархия, но руководство не соблюдает субординацию - директор компании относится к ней по принципу «Я и тысяча моих помощников»
2. Руководители не руководят, а занимаются микро-менеджментом
3. Организация делегирует полномочия вверх, а не вниз, как должно быть
4. Сотрудники не имеют полномочий, но выполняют узкоспециализированные функции
5. Царит атмосфера недоверия. Люди озабочены внутренними политическими играми. Они защищают сферы своих интересов и не стремятся к командной работе
6. Отсутствие клиентоориентированности. Сотрудников больше беспокоит реакция руководства, чем удовлетворение потребностей потребителей
7. В организации очень много бюрократических процедур и структур
8. Культура вины. Руководитель часто спрашивает «Кто виноват?», но редко: «Кого нужно за это поблагодарить?»
9. Риск не приветствуется, «инициатива наказуема»
10. Коммуникации неэффективные и бюрократические, по принципу «убить гонца»
11. Неэффективная система отчетности укрепляет культуру вины и недоверия - и у людей есть причины никому не доверять!

# Кадры решают все

«Кадры решают все» — говорили в СССР. Не врали.

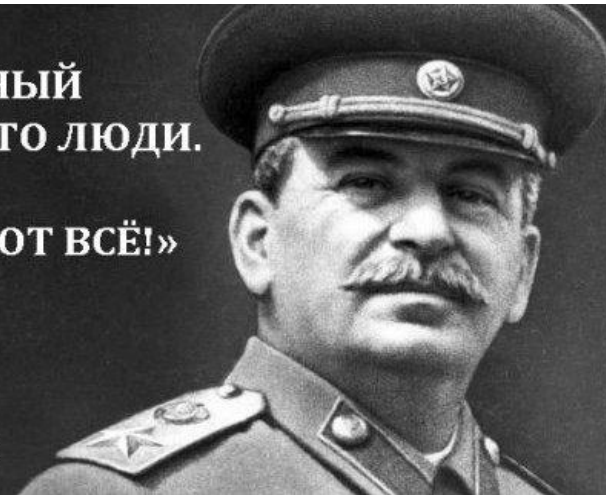
С правильными сотрудниками можно добиться многого. А правильные сотрудники — это люди, увлеченные своим делом, или, как сейчас часто говорят, «вовлеченные»

**«САМЫЙ ЦЕННЫЙ  
КАПИТАЛ — ЭТО ЛЮДИ.**

**КАДРЫ РЕШАЮТ ВСЁ!»**

Сталин И. В.

4 мая 1935 года  
Речь в Кремлёвском дворце  
на выпуске академиков  
Красной Армии



Такие сотрудники:

1. Заинтересованы в успехе компании
2. Удовлетворены содержанием труда
3. Видят перспективу личного и профессионального роста
4. Принимают и развивают корпоративную культуру



# Преимущества компании с высоким уровнем вовлеченности персонала

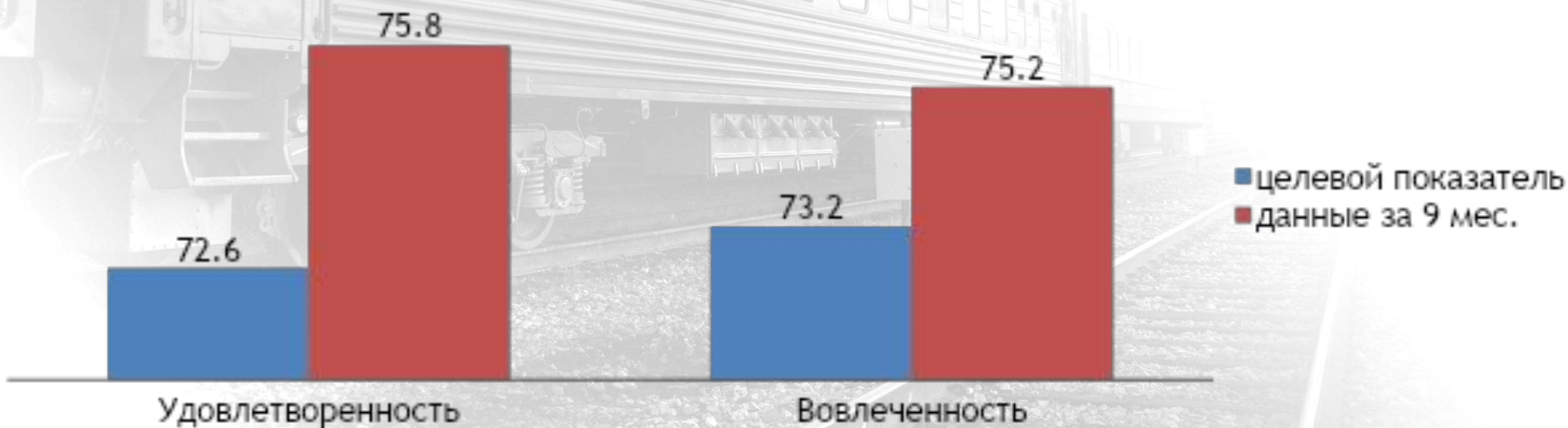
1. Возможность получать и сохранять квалифицированных, опытных и профессиональных сотрудников
2. Более высокий уровень лояльности клиентов к продуктам и услугам компании
3. На 5-10% выше уровень удовлетворенности клиентов
4. На 10-20% выше прибыльность от работы с клиентами
5. Ниже расходы на привлечение и удержание талантливых сотрудников



# Уровень вовлеченности, удовлетворенности Нижегородского ИВЦ

Согласно поручению Заместителя директора по управлению персоналом и социальным вопросам №1769/ГВЦ от 16.03.2015 о необходимости составления плана мероприятий по увеличению целевых показателей ГВЦ по удовлетворенности 72,6% и вовлеченности персонала 73,2% в Нижегородском ИВЦ был составлен план мероприятий, утвержденный начальником центра

Уровень вовлеченности, удовлетворенности Нижегородского ИВЦ



# Увеличение удовлетворенности и вовлеченности

Три основных принципа для эффективного плана мероприятий по увеличению % удовлетворенности и вовлеченности

- *Руководство должно проявлять заботу к своим сотрудникам*
- *Высшее руководство должно быть доступным*
- *Сотрудники должны гордиться тем, что они являются частью компании*


# Методы исследования вовлеченности

Исследование вовлеченности работников в Нижегородском ИВЦ осуществлялось нами следующими методами:

- Методы анализа
  - Опрос,
  - анкетирование
- Анализ документов
- Включенное наблюдение
- Тестирование



# Наша модель вовлеченности

- 
- *Вовлечен-ность сотрудников*
  - *Адаптация*
  - *Качество трудовой жизни*
  - *Коммуни-кации*
  - *Инноваци-онная среда иновации*
  - *Стимули-рование труда*
  - *Професси-ональное развитие*

# Выявленные проблемы (недостатки) в области вовлеченности работников в деятельность предприятия

Методы исследования	Выявленные достоинства	Выявленные проблемы и недостатки
Анализ документов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработано направление молодежной политики, существует Целевая программа «Молодежь Холдинга»</li> <li>2. Затраты на обучение персонала и повышение квалификации увеличиваются, персонал своевременно повышает квалификацию</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Молодежная политика направлена на молодых специалистов и не учитывает молодых работников</li> <li>2. Программы обучения и повышения квалификации большей частью имеют техническую направленность</li> </ol>
Анкета	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Направленность работников на самообразование (самообразование)</li> <li>2. Разработано направление проектной деятельности проводятся мероприятия в границах дороги, ОАО «РЖД»</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не организована регулярная работа по привлечению работников к рационализаторству и инновациям, в связи с этим работники недостаточно информированы о проводимых мероприятиях в инновационной сфере</li> </ol>
Анкета «Качество трудовой жизни»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. На предприятии осуществляется построение планов карьеры для работников.</li> <li>2. Хороший социально-психологический климат, трудовые отношения в коллективе</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перспективные молодые работники не видят возможности дальнейшего профессионального развития.</li> <li>2. Руководством не проводится работа по выявлению лидеров среди молодых работников.</li> <li>3. Нет доверия к молодым руководителям из-за недостаточной квалификации в области работы с коллективом</li> </ol>
Тест «Мотивационный профиль»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Склонность работников к самосовершенствованию.</li> <li>2. Высокая потребность работников в разнообразии и переменах</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Низкий уровень структурирования деятельности у работников.</li> <li>2. Не заинтересованность руководителей в привлечении молодых работников к новациям</li> </ol>

# Мониторинг определения удовлетворенности и вовлеченности

Нами был проведен мониторинг с целью определения удовлетворённости и вовлечённости персонала в работ. Мониторинг является наиболее эффективный способ взглянуть на организацию глазами сотрудников. По результатам проведенного анализа весь персонал мы разделили на три группы. Данная мера, необходима для более детального и индивидуального подход к каждой группы сотрудников

- **Вовлечённые** - лояльные организации, привержены работе, выполняют свою работу хорошо
- **Невовлечённые** - готовы сменить работу, если им предложат лучший вариант; выполняют свою работу удовлетворительно
- **Активно невовлечённые** - психологически деструктивны, собираются в группы, добиваются того, чтобы остальные разделяли их недовольство, выполняют свою работу плохо

# План повышения удовлетворенности и вовлеченности

После выявления основных групп по степени вовлеченности был разработан детальный план позволяющий повышать удовлетворенность и вовлеченность и уменьшить % невовлеченных сотрудников и активно-невовлеченных.

Представляем опорные точки плана мероприятий, которые мы проводим для повышение удовлетворенности и вовлеченности и уменьшения процента невовлеченных и активно-невовлеченных сотрудников

- *Поддерживать вовлеченность на стадии подбора персонала*
- *Слушаем своих сотрудников*
- *Проявляем гибкость*
- *Найдите идею, которая объединит сотрудников вне работы*
- *Личный пример*
- *Ставим конкретные и четкие цели*
- *Не скупимся на похвалу*






Полагаем что выполнения мероприятий позволят повысить степень удовлетворенности и вовлеченность персонала в работу, если просто измените отношение к своим сотрудникам. Проявленное внимание к сотрудникам покажет, насколько их труд важен для предприятия.

Стимулируя интерес сотрудников к работе премиями и различными бонусами, мы получаем довольный персонал, полностью вовлеченный в работу.

Необходимо помнить, что каждый заинтересованный в работе сотрудник, обеспечивает стабильное и успешное развитие вашей компании.



Спасибо за внимание