

УДК 65.018

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ У КОНЦЕПЦІЇ ЗАГАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Жмурко Г. Т. студ., Лук'яненко О. В. ст. викл.

*(Харківський національний технічний університет сільського господарства
імені Петра Василенка)*

Успішне керування компанією, а також її ефективність і результативність на ринку неможлива без впровадження нових підходів в управлінні, використанні фундаментальних концепцій загального управління якістю (Total Quality Management – TQM). Як свідчить європейський і світовий досвід, тільки усвідомивши концепції TQM і зробивши їх основою своєї діяльності, підприємства досягають високого рівня ділової досконалості і довгострокового успіху. Відповідно до підходів TQM, під терміном «якість» розуміють не стільки якість виробленої продукції або наданих послуг, скільки якість роботи організації у цілому. TQM охоплює управління усіма аспектами діяльності організації, у тому числі і зацікавленими сторонами, до яких належить персонал. Працівники підприємства відповідно до ISO 9004 та моделі ділової досконалості Європейського фонду управління якістю є рушійною силою на шляху до поліпшення показників діяльності організації, забезпечення її сталого розвитку.

Компанії, які зорієнтовані на довготривалий розвиток і процвітання звертають велику увагу на рівень задоволеності персоналу своєю роботою, оскільки від цього показника залежить результативність бізнес-процесів компанії та, як наслідок, покращення основних ділових результатів.

Як показують дослідження науковців, існує пряма залежність продуктивності праці від рівня задоволеності персоналу своєю роботою. Саме тому, надзвичайно актуальним є питання задоволення персоналу, як рушійної сили організації, у розрізі групи показників: починаючи від розміру заробітної плати та закінчуючи умовами праці, пільгами тощо.

Першочергове питання, що цікавить працівників – умови оплати праці. Компанії, які орієнтовані на стабільний, довгостроковий розвиток зацікавлені у підвищенні ентузіазму працюючих, зменшенні плинності кадрів, впровадженні технологій, котрі б забезпечували підвищення відповідальності персоналу за результати своєї діяльності. Однією із таких технологій є система збалансованих показників, що заснована на «ключових показниках ефективності» (Key Performance Indicators – KPI). Використання KPI при визначенні розміру заробітної плати працівника широко впроваджено у західних компаніях.

Не менш важливий показник, що впливає на задоволеність персоналу - належні умови праці. Роботодавець зацікавлений створити працівникам нормальні (безпечні) умови праці на робочому місці (обладнання робочого приміщення кондиціонерами, вентиляторами, обігрівачами, іонізаторами повітря, шторами, зручними меблями тощо) та створити сприятливі санітарно-побутові умови для відпочинку і харчування працівників протягом робочого дня (обладнання приміщень для прийому їжі та відпочинку, холодильників, кулерів

для води і самої питної води, кухонних меблів та посуду тощо). Для підвищення лояльності персоналу використовується підхід «життя на роботі», який означає, що організація не обмежується створенням лише фізичних умов для високоєфективної праці, вона створює робоче середовище, у якому людина хоче перебувати і відчуває себе комфортно у всіх відношеннях – фізичному, професійному, соціально-психологічному.

Важливим елементом у системі покращення усіх факторів умов праці є виробнича естетика. Просторі, світлі виробничі приміщення, зручний і чистий спецодяг викликає почуття задоволення, створює гарний настрій, сприяє підвищенню працездатності людини. Виробнича естетика передбачає створення комфорту на робочому місці, який складається із раціонально запланованого розміщення знарядь і предметів праці, чистоти і порядку у робочій зоні, раціонально підібраних кольорів інтер'єру і музичного супроводу, благоустрою та озелененої території виробничих ділянок, місць відпочинку тощо.

Сприятливі умови праці формуються також шляхом використання соціально-психологічних заходів, а саме: створенням нормального психологічного клімату й творчої атмосфери, задоволенням культурних і духовних потреб працівників, встановленням соціальних норм поведінки і соціального стимулювання розвитку колективу, встановленням моральних санкцій і заохочення; соціальним захистом

Соціальні пільги відіграють при цьому значну роль: забезпечення оплачуваної відпустки, лікарняного листа, наявність транспортного розвезення, мережі внутрішнього харчування персоналу, різноманітних пільгових абонементів на заняття спортом, гуртки за інтересами, налагодження системи спілкування працівників в неформальній обстановці шляхом корпоративних зустрічей тощо. Компанія повинна відстежувати рівень задоволеності працівників умовами праці, для чого доцільно проводити анкетування персоналу. У результаті дослідження були виявлені групи показників, які можна використовувати при формуванні відповідних анкет: оплата праці, умови праці на робочому місці, соціально-психологічні умови праці, можливості для особистого розвитку та професійного зростання, соціальні пільги тощо.

Список літератури:

1. Загальне управління якістю / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2019. - 205с.