



МОДЕЛИ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Васильцова Н.В.

Харьковский национальный университет радиоэлектроники

В настоящее время одним из основных инструментов повышения эффективности деятельности предприятий и организаций является работа с персоналом. В результате развития рыночных отношений, изменений, связанных с необратимостью экономических реформ и движением к здоровой конкуренции, спрос на высококвалифицированных специалистов многократно превышает предложение, что особо проявляется в сфере информационных технологий. Это заставляет организации уделять значительное внимание аспектам управления ИТ-персоналом, и, в частности, таким направлениям, как управление развитием персонала, кадровым потенциалом, мотивацией персонала, лояльностью персонала и т.д.

Управление персоналом, прежде всего, базируется на принципах заинтересованности сотрудников организации работать на нее, на достижение целей организации.

В настоящее время проблемой важной, но до конца не решенной, является проблема оценивания уровня лояльности сотрудников организации, которую можно измерить и интенсивно использовать как объект управления для повышения эффективности работы персонала.

Методологически эта сфера управления обладает специфическим понятийным аппаратом, имеет отличительные характеристики и показатели деятельности, специальные процедуры, методы и модели.

Лояльность *персонала* определяет: предсказуемость поведения сотрудников; производительность труда сотрудников; вовлеченность сотрудников в дела компании.

Предложенное в работе видение категории «лояльность» предполагает, что она является следствием взаимодействия субъекта и объекта управления персоналом организации, может быть управляема, для чего требуется совместить социально-психологический и организационно-управленческий срез формирования лояльности.

Анализ категории «лояльность», проведенный в работе, показал, что в рамках системы управления человеческими ресурсами данная категория может быть представлена в виде автоматизированного объекта управления.

Анализ отечественных и зарубежных источников показал, что при системном подходе лояльность, как объект управления, принято рассматривать, используя метод декомпозиции, позволяющий разделить сложный объект на простые элементы [1-3]. Однако было выявлено, что единого принципа разделения лояльности на конкретные элементы в настоящее время не существует.



Данное явление связано с тем, что подобная декомпозиция используется для разработки концептуальных моделей с целью последующей диагностики лояльности персонала.

Объект управления «лояльность персонала организации» в работе предлагается декомпонировать на элементы и описать различными обобщенными моделями в зависимости от предложенной структуры данного объекта.

В результате исследований были рассмотрены четыре наиболее часто используемые структуры. Д. Мейер разделяет лояльность на эмоциональную, текущую и нормативную лояльности.

П. Шульц, С. Шульц и Дж. Гринберг разделяют лояльность на такие элементы, как поведенческая, аффективная, нормативная лояльность. Бранская С.С., при формировании методики измерения лояльности, разделяет лояльность на: организационную, профессиональную лояльность, лояльность труду. Бедненко А. рассматривает лояльность в эмоциональном, когнитивном, поведенческом аспектах.

Исследования, проведенные в данной работе, показали, что лояльность сотрудников ИТ-компаний, предлагается декомпонировать на следующие составляющие: вовлеченность; удовлетворенность.

Для каждой из анализируемых структур и предлагаемой в работе структуры лояльности персонала ИТ-компаний разработана обобщенная модель.

Модель лояльности, основанная на структуре, предложенной в данной работе, может быть представлена в обобщенном виде как

$$L = f(V, U),$$

где V – множество показателей, определяющих вовлеченность (множество показателей, связанных с отношением сотрудника к компании, ее руководству и обязанностям (например, сильная корпоративная культура)); U – множество показателей, определяющих удовлетворенность (множество показателей, связанных с эмоциональной реакцией человека на рабочую ситуацию (например, возможность карьерного роста)).

В результате проведенных исследований выявлены показатели, формирующие модель лояльности персонала ИТ-компаний, а, следовательно, влияющие на формирование лояльности персонала.

Исследованы существующие методы и технологии сбора информации, применяемые в информационных системах управления человеческими ресурсами для оценивания лояльности сотрудников, а также проведен сравнительный анализ данных методов.

1. Безрукова, В.С. Основы духовной культуры: энциклопедический словарь педагога: [Текст] / В.С. Безрукова. – Екатеринбург: Академия, 2000. – 276 с.

2. Кочеткова, А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование: [Текст] / А.И. Кочеткова. – М.: Дело, 2008. – 944с.

3. Шульц, Д. Психология и работа: [Текст] / Шульц Д., Шульц С. – СПб.: Питер, 2005 – 557 с.