На правах рукописи

Озеров Михаил Яковлевич

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРУДОВОГО ПОТЕНЦИАЛА ПЕРСОНАЛА КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление
народным хозяйством: Экономика труда

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Томск – 2007

Диссертационная работа выполнена на кафедре системного менеджмента и предпринимательства ГОУ ВПО «Томский государственный университет»

Научный руководитель	кандидат экономических наук, доцент Новоселова Е.Г.
Официальные оппоненты	доктор экономических наук, профессор Подвербных О.Е. кандидат экономических наук, доцент Счастная Т.В.
Ведущая организация	ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»

Защита состоится 17 мая 2007 года в 10.00 на заседании диссертационного совета Д 212.267.11 при ГОУ ВПО «Томский государственный университет» по адресу: 634050, г. Томск, ул. Герцена, 2, 12 корпус ТГУ.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке Томского государственного университета по адресу: г. Томск, пр. Ленина, 34а.

Автореферат разослан 16 апреля 2007 года.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доцент Е.В. Нехода

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Высокие темпы развития кредитных учреждений на этапе становления банковской системы страны привели к тому, что многие проблемы управления им приходилось решать в предельно сжатые сроки. Результаты сложившейся практики управления показывают, что основное свое внимание банки сосредотачивают на совершенствовании финансового менеджмента, а персонал, как объект управления, остается на втором плане. Если ранее это компенсировалось широкими возможностями банков получать доходы за счет операций на финансовых рынках, то в нынешних экономических условиях отсутствие продуманной кадровой политики негативно сказывается на деятельности кредитного учреждения.

Сегодня в России сложилась экономическая ситуация, характеризующаяся тем фактом, что все коммерческие банки осуществляют свою деятельность в одной экономической среде, имеют одни и те же правовые основы деятельности, примерно одинаковый выбор банковского оборудования, один рынок сбыта. Кроме того, у всех банков схожие источники инвестирования и консультирования. В таких условиях, единственным ресурсом, отличающим один коммерческий банк от другого, является персонал, определяющий эффективность его функционирования и развития. Высокая результативность деятельности персонала банка, качество его трудового потенциала становятся важным преимуществом в конкурентной борьбе. Это, соответственно, предъявляет и высокие требования к качеству функционирования системы управления персоналом банка, одним из ключевых элементов которой является система оценки персонала.

В настоящее время система управления персоналом отечественных кредитных учреждений характеризуется недостаточным уровнем развития оценочных процедур, позволяющих получать информацию о результативности труда персонала банка, его качествах на различных этапах его профессиональной деятельности и, как следствие, низким уровнем обоснованности

принятия кадровых решений. Данные обстоятельства снижают эффективность функционирования системы управления персоналом банка, возрастает риск принятия неверного решения. Это вызывает необходимость разработки комплексной методики оценки персонала банка, построенной на основании оптимальных методических подходов и учитывающей отраслевую специфику деятельности персонала кредитного учреждения. Актуальность теоретических и практических вопросов управления персоналом в коммерческом банке, их большая научная и практическая значимость, определили выбор темы научного исследования и логику исследования.

Степень разработанности проблемы. Проблемы использования рабочей силы и управления персоналом всегда вызывали интерес у исследователей, поэтому как в экономической теории, так и в области экономики труда имеются существенные результаты, формирующие фундамент для решения организационных задач. Современные подходы являются закономерным продолжением предшествующих концепций, определяющих роль человека в производстве, заложенных Г. Беккером, Т. Вебленом, Дж. М. Кейнсом, К. Марксом, В. Пети, Д. Рикардо, А. Смитом, К. Эрроу и др.

В настоящее время растет понимание того, что повышение эффективности функционирования системы кадрового менеджмента банка невозможно без правильно организованной системы оценки персонала.

Вопросы, касающиеся оценки персонала подробно рассмотрены в работах ряда отечественных и зарубежных ученных. К ним можно отнести следующих авторов: А.Р. Алавердова, И.В. Бизюкову, Б.С. Бурыхина, Е.А. Борисова, В.А. Гагу, В.П. Галенко, Б.М. Генкина, А.А. Годунова, Н.А. Горелова, Г. Десслера, В.А. Дятлова, П.С. Емшина, Г.Г. Зайцева, Дж. М. Иванцевича, Б.Н. Игумнова, М.С. Каза, Е. Карпенко, А.Я. Кибанова, Е.В. Маслова, М.Х. Мескон, А.А. Лобанова, Ю.Г. Одегова, А.П. Павленко, И.В. Пастухову, Г.Х. Попова, Г.Э. Слезингера, В.А. Спивака, Б.М. Теплова, В.В. Травина, Г. Штайнманна, С.В. Шекшню и др. Агрегированным результатом их исследований явилась разработка подходов, процедур и методов проведения оценки персонала. В то

же время вопросы организации системы оценки персонала, предполагающей взаимосвязь и взаимодействие оценочных процедур между собой, не проработаны достаточно комплексно и требуют более углубленного исследования.

В экономической литературе, посвященной банковской деятельности, управление банками сводится к управлению активами и пассивами, портфелем инвестиционных ценных бумаг, выбору стратегии инвестирования и т.п. Только некоторые авторы комплексно исследовали вопросы управления и оценки персонала в банках. К ним относятся А.Р. Алавердов, В.А. Гага, А.Е. Дворецкая, Е.Г. Новоселова, А. Приндл, В.Н. Степанов. Таким образом, ощущается недостаток исследований, определяющих необходимый инструментарий организации и проведения оценки персонала, который учитывал бы отраслевую особенность различных субъектов хозяйствования, в частности, коммерческого банка. Это определило объект, предмет, цель и задачи исследования.

Объектом исследования являются современные процессы управления персоналом на примере коммерческого банка.

Предметом исследования являются методологические подходы и принципы создания систем оценки персонала; характеристики, возможности и способности персонала как критериальное наполнение систем оценки.

Цель и задачи исследования. Цель диссертационного исследования состоит в формировании подхода к организации процесса оценки, который опирается на результаты теоретико-методологических исследований и отраслевую специфику деятельности персонала банка, разработке и обосновании формализованной методики оценки качества трудового потенциала персонала банка.

В соответствии с этим в диссертации поставлены следующие задачи:

- изучение понятийного аппарата, в терминах которого должна описываться методика оценки персонала;

- обоснование сущности категорий «качество рабочей силы», «качество трудового потенциала» и выявление их содержания и функций в экономике труда;
- определение взаимосвязи между категориями «рабочая сила», «качество рабочей силы», «трудовой потенциал», «качество трудового потенциала», «качество труда»;
- проведение сравнительного анализа существующих теоретико-методологических подходов к построению методик и систем оценки персонала, определению их критериального наполнения;
- изучение отраслевых особенностей и специфики деятельности персонала коммерческого банка;
- исследование требований, предъявляемых к профессионально значимым качествам банковского персонала, и построение модели формирования качества трудового потенциала;
- разработка методики построения систем оценки качества трудового потенциала персонала банка, механизмов и форм его оценки.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды российских и зарубежных ученых по вопросам методологии и осуществления оценки персонала, законодательные акты Российской Федерации, нормативные документы по общим вопросам управления персоналом и процедуре аттестации кадров, различные положения и регламенты по оценке персонала в коммерческих банках. В работе используются данные периодических изданий, материалов конференций и семинаров по вопросам управления персоналом, позволяющие выявить основные подходы к решению данной проблемы. В процессе исследования применяются методы научного анализа и синтеза, историко-логический метод, метод сравнительного анализа, деятельностный и системный подходы, методы моделирования, математического и статистического анализа.

Содержание диссертации соответствует области исследования п.п. 8.4, 8.7, 8.8, 8.17 Паспорта ВАК специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: Экономика труда.

Научная новизна работы состоит в обосновании нового подхода к организации процесса оценки персонала банка, заключающегося в последовательном определении составляющих, определяющих качество трудового потенциала, формировании механизма интеграции систем оценки в общую систему управления персоналом банка, и заключается в следующем:

- систематизировано соотношение понятий «качество рабочей силы», «качество трудового потенциала» и «качество труда»; уточнено определение качества трудового потенциала как проекции качества рабочей силы на определенную сферу деятельности предприятия, представляющего собой меру развития различных совокупностей характеристик, возможностей и способностей индивидуумов, образующих персонал предприятия; доказана необходимость включения в структуру качества трудового потенциала способности персонала к инновациям как фактора роста конкурентоспособности персонала банка в целом;
- сформулированы требования к системам оценки персонала банка, заключающиеся в их максимальной интеграции в систему управления персоналом, системности оценки, четко выраженных целях, возможности осуществлять оценку персонала на протяжении всего периода работы; формализованных процедурах и методах оценки, адекватности ее критериев; определены требования к профессионально значимым качествам банковского персонала, исходя из особенностей деятельности банка как специального института и заключающихся в знании процесса формирования издержек и выгоды банка, его внутренних информационных потоков, нормативной и регламентирующей документации, специфики деятельности обслуживаемых предприятий;
- разработан «дифференцированный подход» к оценке качества трудового потенциала персонала, который заключается в определении

составляющих трудового потенциала, анализе и синтезе этих составляющих, основываясь на требованиях к трудовому потенциалу персонала, предъявляемых управляющей (кадровой службой) и управляемой (сотрудниками банка) подсистемами предприятия;

- построена иерархическая модель формирования качества трудового потенциала персонала банка, отражающая взаимосвязь его составляющих (характеристик, возможностей и способностей); разработана методика оценки качества трудового потенциала персонала банка и построена система оценки, сконструирован интерфейс для последующей автоматизации систем оценки. Апробация данной методики проходила в подразделениях Филиала АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске.

Практическая значимость диссертации состоит в том, что данная работа дополняет исследования проблем оценки персонала. Полученные в диссертации результаты могут быть использованы для разработки систем оценки персонала кредитных учреждений. Теоретические положения и выводы работы применимы для дальнейших исследований по данной проблеме, полученные в ходе исследования разработки могут быть использованы в подготовке и преподавании курсов «Экономика предприятия», «Экономика и социология труда», «Управление персоналом», «Теория рынка труда».

Структура работы. Общий объем работы составляет 237 страниц. Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих девять параграфов, заключения, библиографии из 226 источников и пяти приложений.

Введение.

Глава 1. Теоретические аспекты качества рабочей силы и качества трудового потенциала.

1.1. Качество рабочей силы, анализ его сущности и содержания.

1.2. Качество трудового потенциала как связующее звено между качеством рабочей силы и качеством труда.

1.3. Особенности трудового потенциала персонала коммерческого банка.

Глава 2. Методы и критерии оценки качества трудового потенциала персонала коммерческого банка.

2.1. Оценка как инструмент управления персоналом коммерческого банка.

2.2. История развития систем оценки и эволюция ее критериев.

2.3. Анализ систем и методов оценки качества трудового потенциала на основе современных подходов.

Глава 3. Методика оценки качества трудового потенциала персонала коммерческого банка.

3.1. Характеристики субъекта трудовой деятельности как критериальная основа оценки качества трудового потенциала.

3.2. Механизм формирования критериального наполнения оценки качества трудового потенциала персонала.

3.3. Механизмы и формы оценки качества трудового потенциала (на примере персонала АБ «Газпромбанк» (ЗАО)).

Заключение.

Библиография.

Приложения.

II. ПОЛОЖЕНИЯ РАБОТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Систематизировано соотношение понятий «качество рабочей силы», «качество трудового потенциала» и «качество труда»; уточнено определение качества трудового потенциала как проекции качества рабочей силы на определенную сферу деятельности предприятия, представляющего собой меру развития различных совокупностей характеристик, возможностей и способностей индивидуумов, образующих персонал предприятия; доказана необходимость включения в структуру качества трудового потенциала способности персонала к инновациям как фактора роста конкурентоспособности персонала банка в целом.

Общепринятым является определение рабочей силы через способности человека как ее носителя. Это предполагает рассматривать рабочую силу через свойства личности работника, составляющие его индивидуальную способность к труду; через различные способности индивидуума, которые можно задействовать в процессе трудовой деятельности. В большинстве случаев, также интерпретируется и понятие трудового потенциала. В работе уточнены данные понятия, установлено между ними соответствие. Так, под качеством рабочей силы, понимается уровень развития совокупности врожденных и приобретенных физических и духовных (в том числе умственных) способностей человека к труду, необходимых и непосредственно предназначенных для использования при производстве товаров и оказании услуг. Качество труда в этом случае является формой проявления качества рабочей силы. Принимая во внимание, что человек от рождения обладает какими-либо способностями и то, что эти способности постоянно развиваются еще до соединения человека со средствами производства, можно утверждать, что это и есть некое «поле» рабочей силы. Соединяясь же со средствами производства, человек задействует лишь определенную часть рабочей силы в соответствии с требованиями, предъявляемыми осуществляемой трудовой деятельностью. Эти задействованные способности, развитые до определенного уровня, определяют трудовой потенциал. Под качеством трудового потенциала понимается мера развития совокупности врожденных и приобретенных физических и духовных (в том числе умственных) способностей человека к труду, необходимых и предназначенных для использования при производстве товаров и оказании услуг в конкретно определенной сфере производства. Формой проявления качества трудового потенциала также является качество труда. Данная взаимосвязь категорий представлена на рис. 1.

Рассмотрев процесс актуализации рабочей силы, можно утверждать, что качество трудового потенциала и качество рабочей силы имеют одинаковую структуру и качественное наполнение, но различаются по содержанию. Так, можно выделить три группы характеристик качества трудового потенциала:

базовые (основные) характеристики, которыми обладает любой человек (медико-биологические и психофизиологические); вторичные (приобретенные) характеристики, которые условно делятся на характеристики человека, проявляющиеся до соединения его со средствами производства, и характеристики, появляющиеся после соединения; мотивационные характеристики, определяемые потребностями человека, направленностью его взглядов на окружающий мир.

Комбинации различных характеристик индивидуума можно рассматривать как основу для определения его основных возможностей и способностей, одной из которых, в сложившихся рыночных условиях, является способность персонала к инновациям.

Сегодня в рамках жесткой конкуренции и борьбы за клиентов, банкам постоянно приходится видоизменять свои продукты, создавать новые; совершенствовать технологии и методики различных расчетов; разрабатывать наиболее удобные банковские услуги для существующих и потенциальных клиентов, при этом, по возможности снижая риски. То есть, по сути, банк должен постоянно осуществлять инновационную деятельность с целью получения инноваций – конечных результатов инновационной деятельности, получивших воплощение в виде нового (усовершенствованного) технологического процесса или продукта, внедренного на рынке, либо в новом подходе к социальным услугам[1]. Все это определяет актуальность рассмотрения инновационной деятельности и ее субъектов – сотрудников коммерческого банка. Данное утверждение позволяет сделать вывод о необходимости рассмотрения в составе качества трудового потенциала персонала способность к инновациям, как комбинированную способность, включающую в себя профессионализм персонала, его лидерство и креативность.

---

[1] Кабалина В., Кларк С. Инновации на постсоветских промышленных предприятиях. // Вопросы экономики, 2001, №7

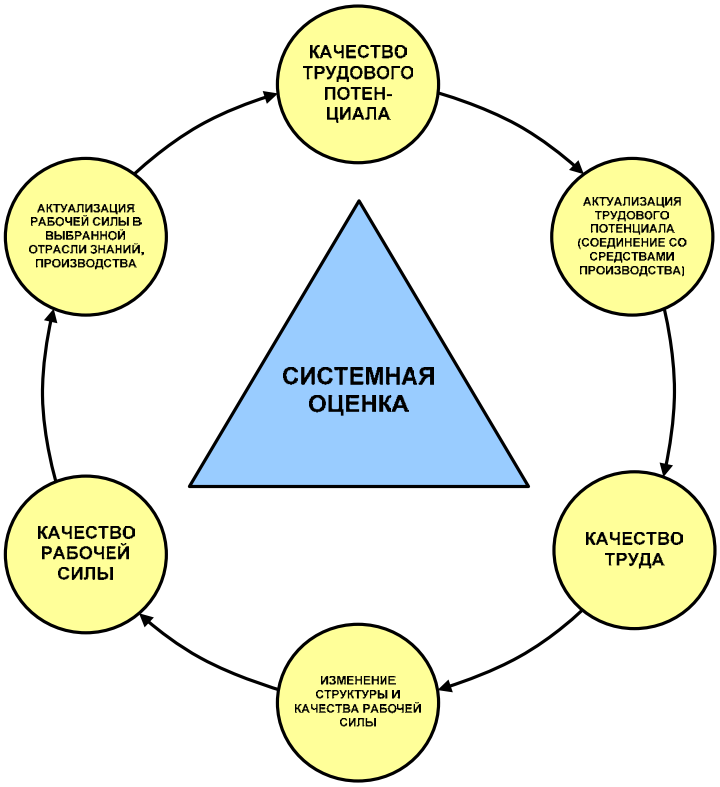

Рисунок 1 – Процесс актуализации рабочей силы
и продуцирования труда

Исследуя сущность качества трудового потенциала, могут быть выделены его функции, отражающие описываемую категорию как элемент системы. Это – ценообразующая функция, определяемая ценой рабочей силы; распределительная, определяемая реализованными итогами трудовой деятельности; производственная, определяемая ростом производительности труда вслед за ростом качества трудового потенциала; мотивационная, обусловленная стремлением работника перейти в более высокую категорию персонала; социальная, обусловленная влиянием качества трудового потенциала на все стороны жизнедеятельности; регулирующая, основанную на влиянии качества трудового потенциала на механизм рынка труда, тем самым, приводя в состояние равновесия спрос и предложение рабочей силы.

2. Сформулированы требования к системам оценки персонала банка, заключающиеся в их максимальной интеграции в систему управления персоналом, комплексности оценки, выраженных целях, возможности осуществлять оценку персонала на протяжении всего периода работы,

формализованных процедурах и методах оценки, адекватности ее критериев. Обоснованы требования к профессионально значимым качествам банковского персонала, исходя из особенностей деятельности банка как специального института: знание процесса формирования издержек и выгоды банка, его внутренних информационных потоков, различной нормативной и регламентирующей документации, специфики деятельности обслуживаемых предприятий.

Анализ отечественной и зарубежной экономической литературы, посвященной вопросам управления персоналом, позволил выявить основные принципы построения комплексной системы оценки персонала с учетом специфики банковской деятельности. Эти принципы заключаются в следующем: оценка персонала должна быть системной; цели, заложенные в систему оценки должны быть ярко выраженные и понятные любому сотруднику; комплексная система оценки должна быть максимально интегрирована в систему управления персоналом и должна позволять осуществлять оценку персонала на протяжении всего периода работы; в систему оценки персонала должны быть заложены четко формализованные процедуры и методы оценки; критерии оценки должны быть адекватными.

Комплексность системы оценки персонала достигается построением алгоритма (программы) проведения оценки, включающего в себя следующие этапы (рис. 2):

- оценка должности;
- оценка при найме персонала;
- периодическая оценка персонала;
- оценка для занятия руководящей должности;
- формализованные рекомендации по управлению персоналом, основанные на результатах оценки.

К целям, на которые должна быть ориентирована система оценки персонала, можно отнести следующие положения. Эффективная система оценки является инструментом, выполняющим следующие функции:

- сокращать число конфликтов в организации, создавать благоприятный психологический климат;
- стимулировать и мотивировать работу персонала;
- являться инструментом по сбору информации об уровне профессионального развития сотрудников;
- обеспечивать выявление динамики изменения оцениваемых показателей для последующих сравнительных процедур;
- являться инструментом при решении кадровых задач, связанных с приемом, увольнением сотрудников, их ротацией внутри организации.

Полная интеграция системы оценки в общую систему управления персоналом достигается необходимым и достаточным количеством процедур и методов оценки, направленных на определение формализованных рекомендаций по управлению персоналом.

Основываясь на проведенном анализе методов оценки и изучении опыта их практического применения, установлено, что наиболее целесообразным является использование методов оценки в комбинации друг с другом, что позволит компенсировать недостатки, присущие отдельным методам, и повысить качество проведения оценки. Таким образом, оценку имеющихся трудовых свойств работника следует производить посредством комплекса показателей, раскрывающих структуру качества его способностей к труду. Это позволяет проанализировать как отдельные виды способностей, так и количественную определенность качества рабочей силы в целом, а также изучить динамику его изменения за определенный период времени. Дифференцированный подход к учету достигнутого уровня способностей к труду служит основой и для определения стоимости рабочей силы наемного персонала.

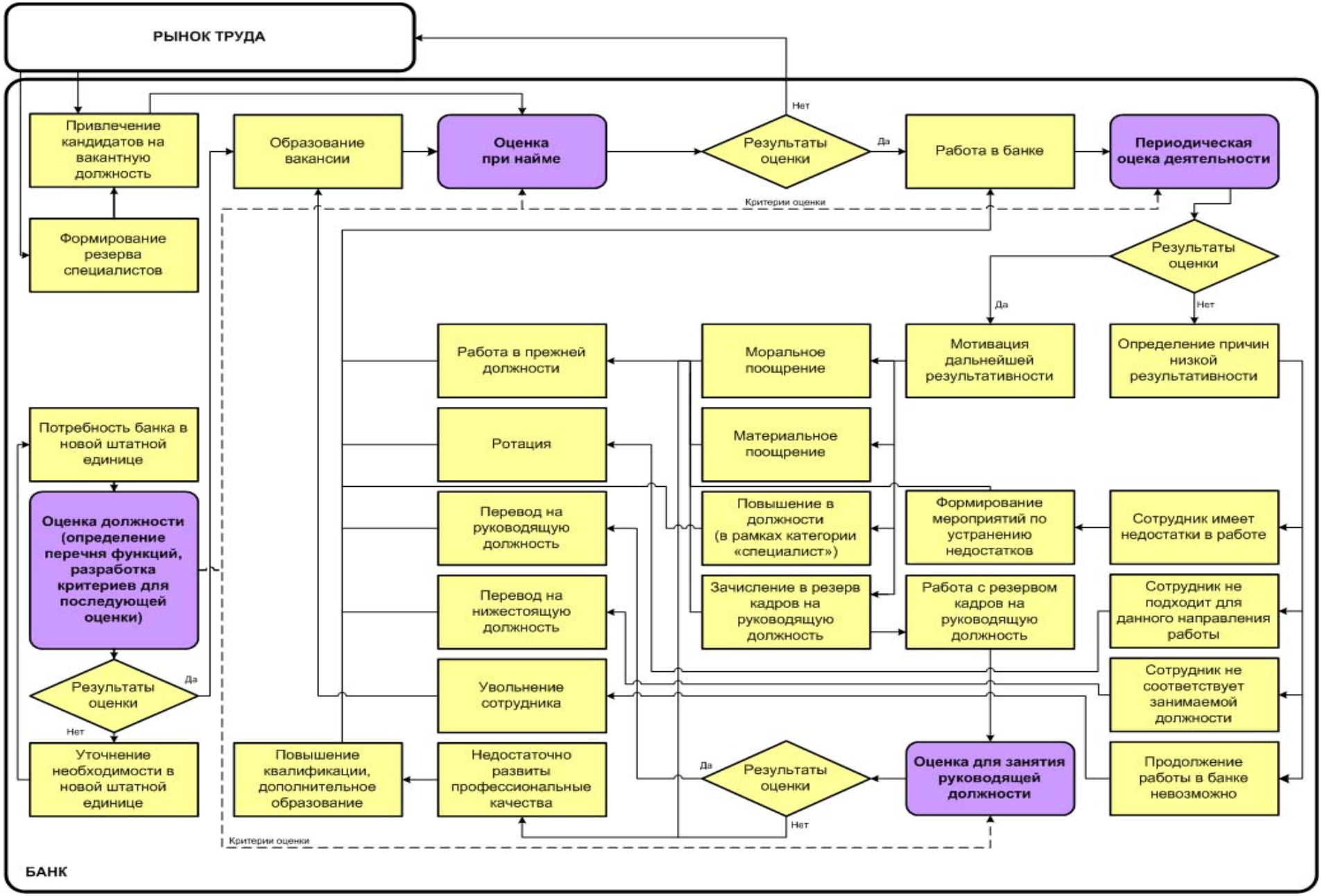

Рисунок 2 - Модель интегрированной системы оценки персонала в общую модель управления персоналом

В качестве критериального наполнения систем оценки персонала рассмотрены показатели, которые подтверждаются документарно. К таким показателям относятся половозрастная характеристика сотрудников, данные о результатах медицинского осмотра, стаж работы, данные о полученных образованиях и повышениях квалификации, данные об эффективности и результативности деятельности и другие аналогичные показатели. Использование этих показателей снижает уровень субъективизма при оценке персонала, делает систему оценки более понятной для персонала.

Исходя из специфики деятельности банковского персонала, обоснованы требования к его трудовому потенциалу. Профессиональными качествами банковского работника, обусловленными спецификой банковской услуги, будут являться знание всех информационных потоков в банке, умение оперировать информацией, знание жизненного цикла банковской услуги, организации вспомогательного оборудования для обслуживания клиентов, умение анализировать сложные ситуации, ответственность и инициативность.

Учитывая, что коммерческие банки в своей деятельности используют преимущественно заемный капитал, банковская деятельность является регламентированной и подлежит контролю ее институтов со стороны государства и Центрального банка, которые выражаются в существенном объеме различных нормативных и инструктивных материалов, регулирующих банковскую деятельность и осуществление банковских операций. Это предъявляет особые требования к персоналу банка в части знания различного рода нормативных, регламентирующих и инструктивных документов.

Для банков – участников финансово-промышленных групп, могут быть сформулированы дополнительные требования к персоналу: знание особенностей функционирования предприятий, входящих в состав финансово-промышленной группы, механизмов получения выгоды в этих предприятиях, стратегии их долгосрочного развития, специфики деятельности подобных предприятий.

3. Разработан «дифференцированный подход» к оценке качества трудового потенциала персонала, который заключается в определении составляющих трудового потенциала, анализе и синтезе этих составляющих, основываясь на требованиях к трудовому потенциалу персонала, предъявляемых управляющей (кадровой службой) и управляемой (сотрудниками банка) подсистемами предприятия.

Выбор критериев для оценки множества качеств индивидуума и его возможностей осуществлен путем определения зависимостей между способностями, возможностями индивидуума и его личными характеристиками. Определив такие взаимосвязи, сокращен выбор критериев, что позволяет проводить оценку персонала по меньшему числу показателей, повысив при этом эффективность самой оценки.

Выделение личных характеристик, возможностей и способностей индивидуума произведено на основе анализа их сущности. Под личными характеристиками понимаются такие показатели, как половозрастная структура, уровень образования, стремления человека и т.д. Данные характеристики, можно оценить напрямую. Возможности являются производными от различных комбинаций характеристик и представляют собой осуществимость, допустимость чего-либо, при определенных благоприятных условиях (критериях). Так, например, комбинация личных характеристик индивидуума, например, пола (женского), возраста (детородного) и семейного положения, определяет возможность ухода сотрудника в декретный отпуск.

Если возможности индивидуума могут быть, наравне с характеристиками, определены прямыми методами, то для определения способностей индивидуума, как правило, применяются экспертные методы, такие как анкетирование, собеседование, тестирование и т.д. Способности, по своей сути, представляют собой умение осуществлять какую-либо деятельность. Примером способностей человека может являться уровень профессионализма сотрудника, представляющий собой комбинацию следующих показателей: основные и дополнительные знания (производные от основного и дополнительного

образования), опыт и навыки сотрудника, его трудовой стаж, информационная и техническая вооруженность.

Выявление основных личностных характеристик проведено на основе деятельностного подхода, позволяющего проанализировать различные уровни отношений (субъект-субъектный, субъект-объектный, объект-объектный), в результате чего были получены и декомпозированы, основываясь на методе научного анализа и синтеза, следующие группы характеристик: базовые (врожденные); социально-ориентированные (приобретенные); мотивационные.

К базовым характеристикам индивидуума относятся характеристики, которыми обладают все люди без исключения (здоровье, пол, возраст, воля, эмоции и т.д.). Из них можно выделить такие группы характеристик как медико-биологические и психофизиологические.

Социально-ориентированные характеристики разделены на характеристики, проявляющиеся до соединения со средствами производства и после такого соединения. К социально-ориентированным характеристикам, приобретенным до соединения со средствами производства, относятся такие показатели, как общее и дополнительное образование, ценностные ориентации, наличие рекомендаций. Ко второй группе относятся стаж, приобретенные опыт и навыки, информационная и техническая вооруженность.

Личные характеристики индивидуума, помимо описанных составляющих (врожденной и социально-ориентированной), включают в свой состав и мотивационные характеристики сотрудника, обусловленные его потребностями и мотивацией. Эти характеристики выражают направленность и отношение к труду, придают целостность анализу уровня развития способностей и возможностей человека. Следует отметить, что сами по себе мотивационные характеристики не образуют каких-либо способностей или возможностей, они являются причиной образования той или иной способности, влияют на степень выраженности и реализации способностей.

Как и любое явление, процесс образования и развития способностей человека к трудовой деятельности, характеризуется условиями его протекания.

Так, говоря о способностях индивидуума, выделены четыре группы взаимосвязанных условий формирования и реализации трудового потенциала:

- бытовые условия (семейное и имущественное положение);
- социально-экономические условия (состояние системы образования, рынка труда, распределение и перераспределение рабочей силы и т.п.);
- территориальные условия (природно-климатические, развитость социально-бытовой инфраструктуры и т.д.);
- внутриорганизационные условия (вознаграждение за труд, условия труда, интерес к работе, нормирование труда и т.п.).

Процесс образования возможностей и способностей индивидуума к трудовой деятельности, то есть образования трудового потенциала и его качества, целесообразно проанализировать в рамках системного подхода, обеспечивающего возможность комплексного рассмотрения проблем.

Для примера, стаж работы сотрудника говорит о том, что сотрудник получил определенное количество опыта, выработал некоторые навыки, сноровку при выполнении определенных функций. По образованию сотрудника можно судить о полученных им знаниях. Знание ситуации на рынке, изучение опыта передовых компаний, в том числе и конкурирующих, отслеживание изменений специфики рынка позволяет говорить об изменении информационной и технической вооруженности человека, о возможности применить свои знания, с большим эффектом, о возможности компенсировать амортизацию знаний. Немаловажной характеристикой сотрудников является адаптивность – характеристика, показывающая, насколько человек может адаптироваться к различным изменениям на рынке, внутри организации, вследствие изменения каких-либо требований, норм, положений, законов. Производной от характеристики «адаптивность» является трудовая мобильность, характеризующая возможность ротации сотрудников, возможность выполнять смежные и дополнительные функции и так далее.

Обозначая общие и дополнительные знания сотрудника, техническую и информационную вооруженность как компетентность сотрудника, установлено,

что при рассмотрении указанной совокупности характеристик (возможностей), а также трудовой мобильности, опытов и навыков сотрудника определяется профессионализм, как категория способностей человека. То есть, если компетентность, мобильность, опыт и навыки сотрудника представляют собой возможности приложения полученных знаний и навыков в процессе трудовой деятельности, то профессионализм – способность к качественному производству и воспроизводству труда. Образование профессионализма как способности к труду представлено на рис. 3.

Аналогично, в рамках системного подхода проанализированы, описаны принципы и представлен алгоритм формирования способностей к ведению переговоров, организаторских способностей, способностей персонала к инновациям.

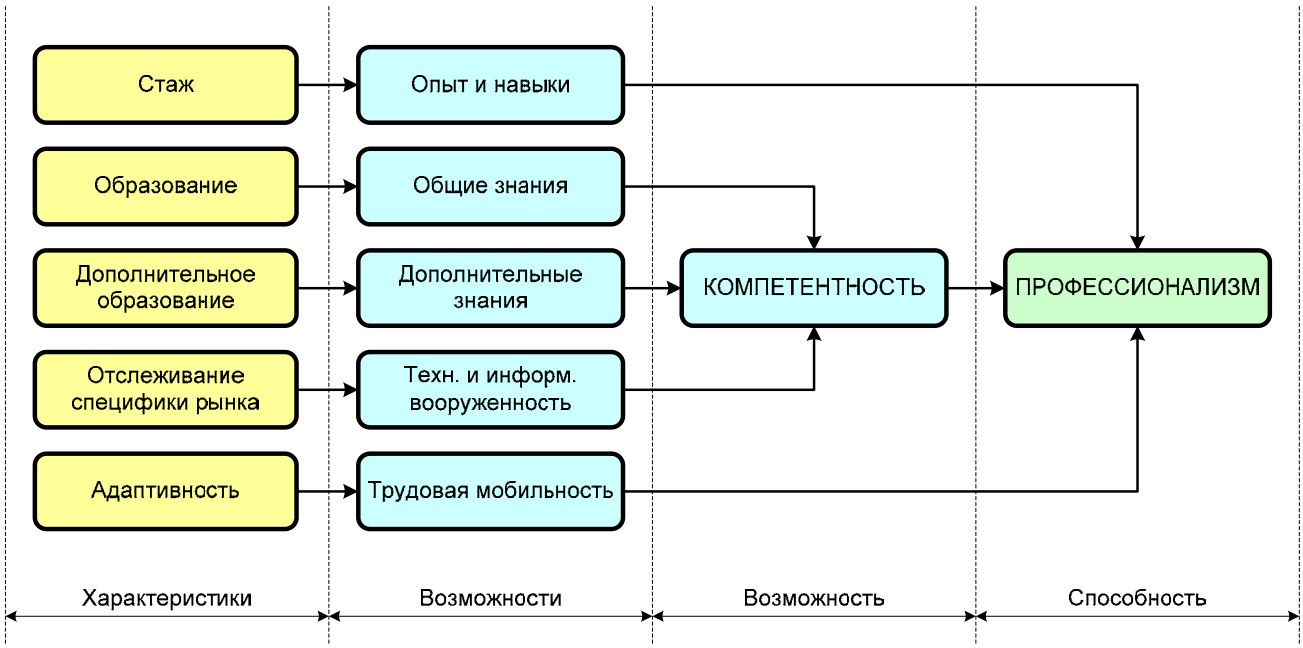

Рисунок 3 – Формирование способности «Профессионализм»

4. Построена иерархическая модель формирования качества трудового потенциала персонала банка, отражающая взаимосвязь его составляющих (характеристик, возможностей и способностей). Разработана методика оценки качества трудового потенциала персонала

банка и построена система оценки, сконструирован интерфейс пользователя для последующей автоматизации систем оценки.

Применение системного подхода к анализу качества трудового потенциала позволяет не только рассмотреть его составляющие, но объяснить взаимосвязи между ними, и, как результат, построить иерархическую схему формирования качества трудового потенциала персонала (рис. 4).

Рисунок 4 – Схема формирования качества трудового потенциала

Данная схема показывает процесс формирования и развития качества трудового потенциала персонала организации, следовательно, позволяет произвести оценку этого качества, как меры развития совокупности различных возможностей и способностей субъекта трудовой деятельности, дополнить существующие процедуры и методы оценки персонала, построить модель общей оценки качества трудового потенциала, учитывая недостатки используемых систем оценки, выявленных в ходе исследования.

Полученные результаты легли в основу формализованной методики оценки качества трудового потенциала персонала коммерческих банков. Данная методика реализует следующие принципы:

- максимальной интеграции в общую систему управления персоналом с целью достижения целей деятельности кредитного учреждения;
- комплексности оценки, путем установления взаимодействия, взаимосвязи и взаимозависимости различных составляющих качества трудового потенциала;
- возможности создания на базе предлагаемой методики оценочных процедур, которые позволили бы их эффективно применять в практике управления персоналом, их оптимальности, адекватности.

Методика оценки персонала, в разрезе качества его трудового потенциала, является по своей сути «двухэтапной», где на первом этапе для решения конкретной управленческой задачи формируется совокупность критериев, выбираются методы оценки, а на втором этапе, с помощью выбранных методов и критериев производится сама оценка (как процесс) и интерпретируются ее результаты. Учитывая вышеизложенное, методика позволяет создать на ее основе систему оценки персонала, позволяющую осуществлять следующие типы оценки персонала:

- оценка должности;
- оценка кандидатов при найме на работу;
- периодическая оценка сотрудников;
- оценка сотрудников для формирования резерва на руководящую должность, оценка сотрудников для занятия руководящей должности.

Данная методика оценки качества трудового потенциала сотрудников коммерческих банков направлена на решение полного комплекса управленческих задач (табл. 1), что достигается интеграцией систем оценки, построенных на базе предлагаемой методики в общую систему управления персоналом банка (рис. 2), как на этапе формирования трудовых ресурсов

(подбор и расстановка кадров), так и на этапе их использования (развитие персонала, вознаграждение за труд, определение структуры персонала банка).

Таблица 1

Задачи, решаемые при оценке персонала

Группа задач	Задача	Направление оценки		
		должность	качества	результативность
Подбор и расстановка кадров	Найм	критерии	✓	-
	Расстановка	критерии	✓	-
	Ротация	критерии	✓	✓
	Увольнение	критерии	✓	✓
Развитие персонала	Организация процесса повышения квалификации	критерии	✓	-
	Развитие профессионально значимых качеств	критерии	✓	-
	Планирование карьеры	критерии	✓	✓
	Продвижение	критерии	✓	✓
	Формирование резерва	критерии	✓	✓
	Мотивация	критерии	✓	✓
Вознаграждение за труд	Определение эффективности деятельности	критерии	-	✓
	Определение заработной платы	критерии	-	✓
	Определение поощрений	критерии	-	✓
	Организация воспроизводства трудовых ресурсов	критерии	-	✓
Определение структуры персонала	Обоснование численности персонала	✓	-	✓
	Обоснование численности аппарата управления	✓	-	✓
	Обоснование должностной структуры кадров	✓	-	-
	Разработка и корректировка должностных инструкций	✓	-	-

Апробация методики оценки проводилась на базе кредитных подразделений Филиала АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске и позволила сделать вывод об адекватности системы оценки. Полученные результаты соответствуют сложившейся расстановке персонала внутри отделов (табл. 2). Стоит отметить, что полученные результаты не являются основополагающими при принятии каких-либо управленческих кадровых решений, так как в

рассматриваемом случае оценивался только профессионализм сотрудников. Так, например, при решении задачи подбора и расстановки кадров может потребоваться оценка их организаторских или коммуникативных способностей.

Таблица 2

Результаты оценки профессионализма сотрудников (фрагмент)

№	Сотрудники	*P*
…	…	**…**
4	Ведущий специалист	**0,92**
5	Ведущий специалист	**1,77**
6	Ведущий специалист	**1,53**
7	Старший специалист	**0,33**
8	Старший специалист	**0,71**
9	Специалист 2 кат.	**1,47**
…	….	**….**
13	Ведущий специалист	**0,13**
14	Ведущий специалист	**0,04**
…	…	**…**

Система оценки качества трудового потенциала персонала, построенная на основе предложенной формализованной методики оценки, позволяет сделать вывод о ее объективности, так как в качестве критериального наполнения используемых процедур и методов выступают только проверенные данные, подтвержденные документально (паспорт, дипломы об образовании, трудовая книжка и т.д.), что исключает возможность субъективного мнения со стороны субъектов оценки.

Описанная методика позволяет интегрировать построенные системы оценки в общие базы данных по персоналу, для чего разработан интерфейс пользователя на базе Intranet-страниц, что определяет возможность ее применения при необходимости принятия управленческого решения, касающегося персонала банка. Отсутствие необходимости в специально созданных комиссиях для оценки персонала делает систему оценки мобильной,

нетрудоемкой и низкозатратной, за счет снижения трудовых и временных издержек в процессе оценки.

Кроме того, использование системы оценки, не зависящей от субъективных факторов, позволяет получать данные по отдельным сотрудникам на различных этапах их деятельности, как на предшествующее время, так и на текущую дату. Такая оценка дает возможность определить скорость развития способностей персонала, выявить мотивы его трудовой деятельности, слабые стороны в структуре качества трудового потенциала, спрогнозировать его дальнейшее развитие, тем самым, снизив издержки на его воспроизводство.

Полученные в работе результаты исследований, применимы для дальнейшей научной разработки принципов и методов решения актуальных проблем управления банковским персоналом.

III. ВОЗМОЖНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ И ИХ АПРОБАЦИЯ

Результаты проведенного исследования отражены в научных статьях, тезисах. Основные положения диссертационного исследования были представлены на международных и региональных научно-практических конференциях: VII Международная школа-семинар молодых ученых «Современные проблемы физики, технологий и инновационного развития» (Томск, 2005), «VI экономические чтения» (Томск, 2004). По теме диссертации было принято участие в семинарах «Моделирование бизнес-процессов. Комплексная оценка деятельности ВУЗов» (Томск, 2004), в управленческом форуме «Сибирский резерв. Часть 1. Будущее цивилизации» (Новосибирск, 2006). По теме диссертации опубликовано 8 научных работ общим объемом 2,18 п.л., в том числе личный вклад автора – 2,09 п.л.

Отдельные результаты работы были одобрены к использованию при оценке персонала в Филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске, Филиале ОАО «Внешторгбанк» в г. Томске.

IV. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ НАШЛИ ОТРАЖЕНИЕ В СЛЕДУЮЩИХ ПУБЛИКАЦИЯХ:

Статьи и доклады в рекомендуемых научных журналах и изданиях

1. Озеров М.Я. Формирование качества трудового потенциала // Вестник Томского государственного университета: Общенаучный периодический журнал. Бюллетень оперативной научной информации. 2006. № 66. Апрель. – С. 122-130 (0,53 п.л.).

Статьи и доклады в прочих изданиях

2. Новоселова Е.Г., Озеров М.Я. Проблемы оценки качества рабочей силы на современном предприятии // Экономические чтения: Доклады региональной научно-практической конференции, посвященной 40-летию экономического факультета. – Томск, 2004. Вып. VI. – С. 391-393 (0,18 п.л.).

3. Озеров М.Я. Качество рабочей силы, анализ его сущности и содержания. // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. статей / Отв. Ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2005. Вып. 4. – С. 181-189 (0,51 п.л.).

4. Озеров М.Я. Методика проведения фотографии рабочего времени в условиях временной повышенной загруженности сотрудников // Ежемесячный журнал «Современные аспекты экономики». – 2005, № 21 (88). – С. 246-247 (0,13 п.л.).

5. Озеров М.Я. Методика оценки потенциала качества рабочей силы как резерва роста качества труда // Вопросы современной науки и практики. Университет им. В.И. Вернадского. - 2006. - № 1/3. - С. 95-101 (0,34 п.л.).

6. Озеров М.Я. Институт оценки как сегмент рынка трансакционных услуг. // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. статей / Отв. Ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2006. Вып. 5. – С. 200-202 (0,18 п.л.).

7. Озеров М.Я. Интеграция комплексной формализованной системы оценки персонала в общую систему управления персоналом коммерческого банка // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. статей / Отв. Ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2006. Вып. 5. – С. 203-205 (0,18 п.л.).

8. Озеров М.Я. Способность персонала к инновациям // Известия высших учебных заведений. Физика» № 3 (приложение), 2006, Т. 49. - С. 288-289 (0,13 п.л.).