

Л. Г. Миронова,

д. е. н., доцент, Класичний приватний університет, м. Запоріжжя

ОЦІНЮВАННЯ ВПЛИВУ ЗМІН УМОВ ПРАЦІ ТА ЖИТТЯ НА ЛОЯЛЬНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ

L. Mironova,

Ph.D. in Economics, assistant professor, Classic Private University, (Zaporizhzhya)

ASSESS THE IMPACT OF CHANGES IN WORKING CONDITIONS AND LIVING STANDARDS FOR LOYALTY STAFF

У статті розглянуто багатокритеріальні економіко-математичні моделі прогнозування лояльності персоналу; здійснено оцінювання лояльності працівника за розміром витрат на утримання в організації та прийняття ним рішень щодо подальшої співпраці. Розглянуто вплив змін умов життя та праці на формування лояльності при наявності декількох альтернатив вибору.

In the article deals with multicriteria economic and mathematical models predict staff loyalty, employee loyalty by evaluation the size of the cost of the organization and the adoption of its decisions regarding further cooperation. The effect of changes in living standards and working conditions for loyalty in the presence of multiple alternatives of choice.

Ключові слова: лояльність персоналу, трудовий потенціал, прогнозування, умови життя та праці, багатокритеріальна модель, альтернативи вибору.

Key words: loyalty of staff, employment potential, forecasting, working conditions and living standards, multicriteria model, the choices.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У сучасних умовах господарювання змінюються вигоди до побудови нових відносин у соціально-економічних системах різних масштабів, зокрема між співробітниками підприємства, що утворюють його трудовий потенціал, та керівництвом. Одним із показників, що характеризує якість використання трудового потенціалу є лояльність персоналу, яка розглядається у різних аспектах, починаючи із поведінкового та закінчуючи емпіричним. Але в наукових працях, присвячених проблемам управління трудовим потенціалом, дослідженню оцінювання впливу різних факторів на управління лояльністю персоналу практично не присвячено уваги.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Останнім часом у наукових дослідженнях з'явилась низка праць, присвячених питанню лояльності. Так, політолог А. Титаренко [1] досліджує вплив політичної лояльності на стабільність суспільства, юрист В. Кохан [2] розглядає правові аспекти атестації працівників та її вплив на лояльність. Щодо економістів, то більшість робіт присвячена дослідженню лояльності споживачів: так, М. Чорна [3] аналізує вплив лояльності покупців на конкурентоспроможність підприємств торгівлі, О. Карел [4] розробляє стратегію лояльності споживачів у торговельних мережах, К. Ладиченко [5] приділяє увагу лояльності клієнтів як фактору підвищення ефективності управління підприємствами готельного господарства, Ю. Ремезь [6] вивчає лояльність споживачів ринку мобільних послуг.

Безпосередньо лояльності персоналу підприємств присвячено праці О. Ястремської та Н. Боркової [7], а також А. Кудлай [8]. О. Ястремська та Н. Боркова вважають, що підприємство повинно адекватно оцінювати отримані менеджерами результати праці та їх лояльність, тому вони обґрунтували методичні положення з кількісного визначення лояльності менеджерів до підприємства [7]. Означені положення мають загальний характер і можуть бути застосовані до оцінювання лояльності не тільки менеджерів, а й інших працівників підприємства. Автором також було приділено увагу щодо формування гармонійно структурованої лояльності персоналу [9] та розробці моделей лояльності з урахуванням існуючого досвіду в науці та практиці [10]. Однак, не дивлячись на те, що проблемі управління лояльністю персоналу було приділено значну увагу, дослідженням питання оцінювання впливу умов праці та життя не приділено достатньої уваги.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Прогнозування і розробка інструментів оцінювання впливу умов праці та життя на лояльність персоналу для запобігання небажаним варіантам розвитку в точках біфуркації є завданням даного дослідження.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Лояльність працівників підприємства є запорукою успішності його функціонування, тому особливої актуальності набувають моделі і методи визначення факторів, які впливають на рівень лояльності, що дає змогу

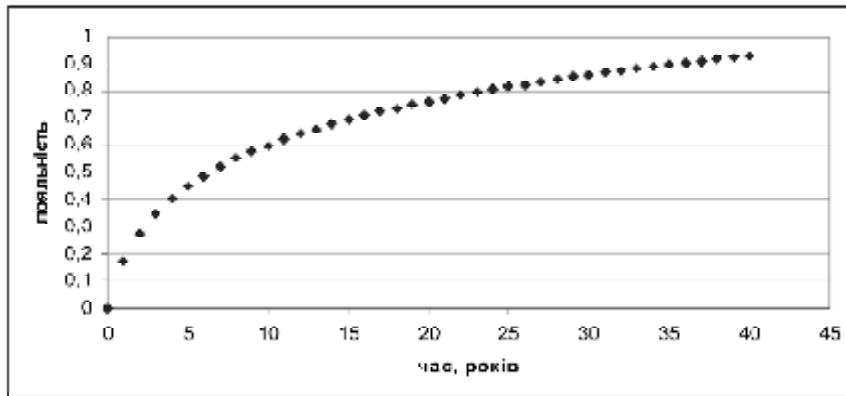


Рис. 1. Залежність базової лояльності від часу роботи на підприємстві

приймати обґрунтовані рішення щодо управління трудовим потенціалом підприємства.

Але кожен працівник має свій рівень лояльності, що здатний змінюватися під дією різних факторів, основними з яких є реалізація його очікувань в організації. Класифікуючи очікування за можливістю управління ними ззовні та швидкістю і вартістю відповідних змін, можна прогнозувати лояльність персоналу, оцінювати працівника за розміром витрат на втримання в організації та приймати рішення щодо подальшої співпраці. На прийняття рішення впливає також наявність альтернатив, тому лояльність персоналу з точки зору теорії багатокритеріального прийняття рішень — це надання людиною переваги певній організації в умовах існування альтернативного вибору. З урахуванням оберненого зв'язку симетрично визначається лояльність організації до працівника.

Такий двосторонній зв'язок формалізовано у праці [11] у вигляді РП-системи (РП = "робітник — підприємство"). Перекладемо визначення лояльності персоналу в термінах цієї моделі. Нехай ребро (P, R) в графі, що відповідає структурі РП-системи, моделює зв'язок "підприємство — робітник". Вага ребра (P, R) , що формалізує силу зв'язку "підприємство — робітник", є функцією від умов праці UP , умов життя UG та множини альтернатив вибору UV :

$$w(P, R) = f(UP; UG; UV) \quad (1).$$

Тоді визначаємо лояльність персоналу як чутливість ваги ребра (P, R) до впливів різного походження за умов фіксованих умов життя та умов праці в початковий момент:

$$L(P, R) = \Delta w(P, R) = f(AUP; AUG; UV) \quad (2).$$

Отже, лояльність персоналу трактується як чутливість сили зв'язку "підприємство — робітник" в моделі РП-системи до зміни умов праці та умов життя при наявності непорожньої множини альтернатив, причому чим більше лояльність, тим меншою є чутливість до змін.

Розглянемо детальніше вплив визначених факторів на формування лояльності. Множина альтернатив вибору формується під впливом двох протилежних процесів: чим довше працює робітник на підприємстві, тим більше рівень його базової лояльності, який може бути пов'язаний як з матеріальними факторами — наявністю надбавок до заробітної плати за стаж, так і психологічними — формуються дружні зв'язки з іншими членами колективу, виконання функціональних обов'язків потребує менших зусиль тощо. Формалізувати вплив цього фактору доцільно логарифмічною залежністю:

$$f_1 = \varepsilon_1 \ln(t + 1) \quad (3),$$

яку графічно представлено на рисунку 1.

Параметр ε_1 характеризує чутливість працівника до часу роботи на підприємстві, якщо прийняти, що термін роботи обмежено 40 роками (від 20 до 60), то при $\varepsilon_1 = 0,25$ у передпенсійному віці базова лояльність досягатиме значення 0,93, тобто наблизатиметься до максимальної.

Сутність протилежного процесу в тому, що чим більше працює фахівець, тим більше його досвід і компетентність. Такий працівник може представляти цінність для інших підприємств, тобто в нього збільшується множина альтернативних варіантів працевлаштування, що негативно впливає на його лояльність до підприємства (рис. 2). Ця залежність може бути формалізована функцією

$$f_2 = \varepsilon_2 \ln(t_{max} - t) \quad (4),$$

де t_{max} — максимальний термін роботи на підприємстві;

$\varepsilon_2 = \frac{1}{t_{max}}$ — нормуючий параметр, який встановлює

умову, що в момент працевлаштування на підприємство ймовірність звільнення з нього дорівнює нулю.

Одночасний вплив розглянутих двох процесів на множину альтернатив вибору працівника може бути представлений як мультиплікативна згортка, що приводить до залежності від часу, яка представлена на рисунку 3.

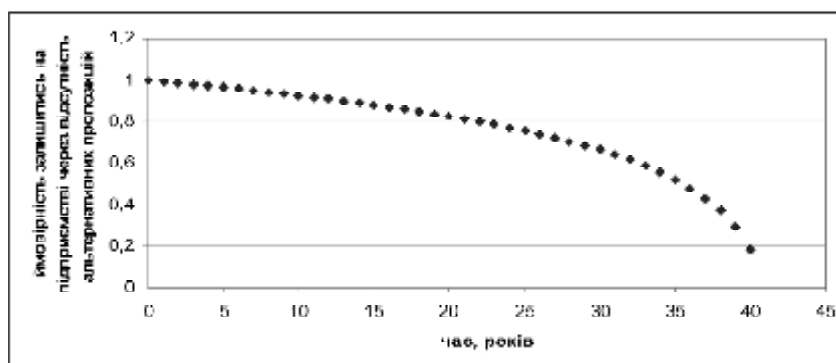


Рис. 2. Залежність ймовірності залишитися на підприємстві через відсутність альтернативних пропозицій від часу

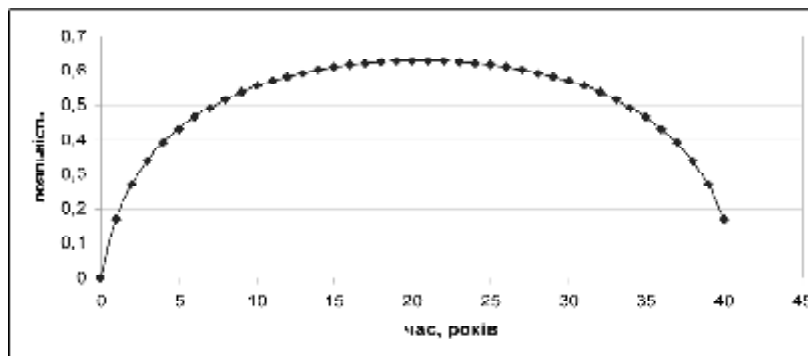


Рис. 3. Залежність лояльності від часу роботи на підприємстві та наявності альтернативних пропозицій працевлаштування

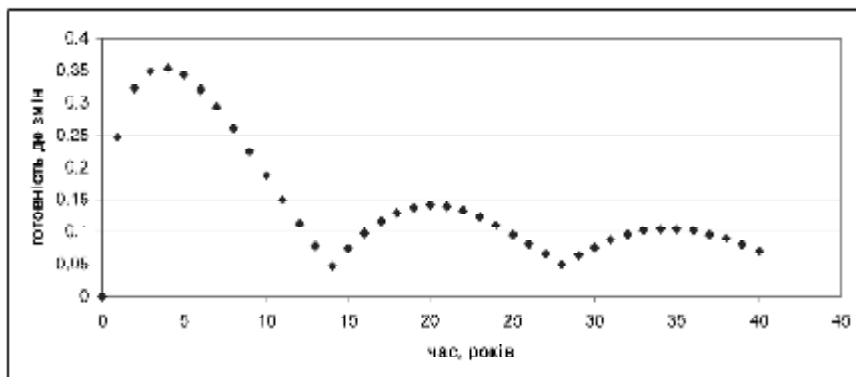


Рис. 4. Залежність готовності до змін від часу трудового стажу

На лояльність працівника до підприємства впливає ще один фактор, який відноситься до психологічних характеристик — готовність особистості до змін у своєму житті.

При працевлаштуванні ця готовність мінімальна, оскільки зміни тільки що відбулися, але десь раз на 5—7 років бажання змін досягає максимуму, при цьому з роками загальна готовність до змін, як правило, зменшується.

Графічно цей фактор впливу може бути представлений як на рисунку 4.

Формалізувати залежність, представлену на рисунку 4 можна наступним чином:

$$f_3 = \frac{E_3(\sin(\pi/t_{per})) + t/t_{per}}{t+1} \quad (5),$$

де t_{per} — довжина періоду коливань готовності до змін у роках.

Готовність особистості до змін впливає на множини альтернатив вибору, при чому цей вплив адитивний, оскільки коли зростає готовність до змін, додаткові альтернативи починають розглядатись як припустимі, що зменшує рівень лояльності. Графічно результуючу впли-

ву розглянутих факторів представлено на рисунку 5.

Умови життя складаються з великої кількості факторів, основними з яких є забезпеченість житлом, наявність родини, в тому числі тих, хто знаходиться на утриманні працюючого, забезпеченості побутовими товарами довготривалого користування.

На лояльність працівника впливають не самі умови життя, а відхилення цих умов від деякого середнього рівня або від стандартів, що прийняті в суспільстві, тому введемо коефіцієнт умов життя як відношення умов життя працівника до середніх умов життя у суспільстві:

$$\kappa_1 = \frac{UG}{\overline{UG}} \quad (6).$$

Цей коефіцієнт буде приймати значення в околі одиниці. Якщо $\kappa_1 = 1$, то працівник має середні умови життя і цей фактор не впливає на його лояльність до підприємства.

При $\kappa_1 > 1$ працівник має умови кращі за середній рівень, від усвідомлює, що досягнення таких умов залежало і від заробітної плати, яку він отримував на підприємстві, тому його лояльність до підприємства буде збільшуватись. У протилежному випадку працівник буде активно шукати місце роботи, яке дасть йому змогу покращити умови життя, тобто при $\kappa_1 < 1$ та інших рівних умовах лояльність буде меншою.

Умови праці теж є складним фактором, але з точки зору впливу на лояльність основними складовими будемо вважати рівень заробітної плати та складність виконання посадових обов'язків. У початковий момент, коли робітник тільки працевлаштувався, ці фактори збалансовані і значення коефіцієнту умов праці буде дорівнювати одиниці, тобто умови праці не будуть впливати на рівень лояльності. В подальшому визначимо

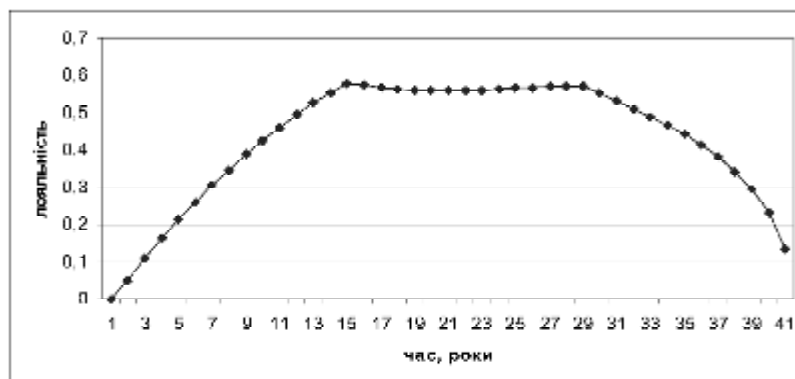


Рис. 5. Залежність лояльності від зміни множини альтернатив вибору в часі

коефіцієнт умов праці як відношення зміни заробітної плати до зміни складності роботи, обчислені у відсотках:

$$k_2 = \frac{(zp_{t+1} - zp_t) / zp_t}{(sp_{t+1} - sp_t) / sp_t} \quad (7)$$

де zp_t — заробітна плата працівника в момент часу t ,
 sp_t — складність праці в момент часу t .

Якщо значення коефіцієнту $k_2 > 1$, тобто зростання заробітної плати більше, ніж зростання складності праці, це позитивно впливає на рівень лояльності працівника, в протилежному випадку лояльність зменшується.

З урахуванням (2)—(7) лояльність працівника до підприємства буде визначатись функцією:

$$L = k_1 k_2 (f_1 f_2 - f_3) \quad (8)$$

Необхідно відзначити, що керівництво підприємства може впливати на лояльність працівників, змінюючи значення параметрів, які є керуваннями. Так, значення параметру ε_i залежить від надбавок за стаж роботи на підприємстві, на значення коефіцієнту k_1 вплив може здійснюватись шляхом надання соціального пакету, зокрема пільгового кредитування покупки житла, коефіцієнт k_2 безпосередньо залежить від рішення адміністрації. Отже, крім виявлення та оцінювання лояльності, актуальним є питання управління розвитком лояльності персоналу.

ВИСНОВКИ

Виходячи із вищезазначеного, слід зауважити, що на сьогодні в роботах дослідників практично відсутнє застосування математичного інструментарію для оцінювання лояльності персоналу під впливом змін умов праці та життя. В статті здійснено формалізацію залежності факторів формування лояльності — умов праці та життя, а також множини альтернатив вибору від часу роботи на підприємстві. Доведено, що на множину альтернатив вибору впливають два протилежних процеси: збільшення схильності до підприємства з плином часу та розширення можливостей альтернативного працевлаштування із зростанням досвіду роботи.

Література:

1. Титаренко А.В. Політична лояльність як детермінанта забезпечення політичного порядку та стабільності держави: автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.02 / А.В. Титаренко; Одес. нац. юрид. акад. — О., 2007. — 16 с.
2. Кохан В.П. Правове регулювання атестації працівників: сучасний стан і перспективи розвитку: монографія / В.П. Кохан. — Х.: ФІНН, 2011. — 199 с.
3. Чорна М.В. Управління конкурентоспроможністю підприємств роздрібно торгівлі: теоретико-методологічні засади та практичний інструментарій: монографія / М.В. Чорна. — Харків: ХДУХТ, 2010. — 426 с.
4. Карел О.П. Оцінка ефективності функціонування ритейл-операторів в Україні / О.П. Карел // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. праць. — Харків: ХДУХТ, 2009. — Вип. 1 (9), Ч. I. — С. 286—293.
5. Ладиченко К.І. Управління відносинами готельних підприємств зі споживачами: проблеми та перспективи розвитку / К.І. Ладиченко // Маркетинг в Україні. — 2007. — № 3. — С. 45—48.
6. Ремезь Ю.Б. Еволюція інтегрованих маркетингових комунікацій / Ю.Б. Ремезь // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. — Вип. 19. — К.: КНЕУ, 2008. — С. 132—139.
7. Ястремська О.М. Лояльність персоналу та критерії її визначення / О.М. Ястремська, Н.В. Боркова // Економіка розвитку. — 2008. — № 2 (46). — С. 90—93.

8. Кудлай А.В. Оцінка інтелектуального капіталу підприємства / А.В. Кудлай, І.В. Журавльова // Системний аналіз, управління і інформаційні технології: Вісник Харківського державного політехнічного університету: Зб. наук. праць. — Вип. 125. — Х.: ХДПУ, 2001 — С. 198—205.

9. Миронова Л.Г. Модель формування гармонійно структурованої лояльності персоналу / Л.Г. Миронова // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. — 2011. — № 3. — С. 92—99.

10. Миронова Л.Г. Моделі лояльності персоналу підприємства: досвід впровадження та перспективи удосконалення [Електронний ресурс] / Л.Г. Миронова // Проблеми системного підходу в економіці: електронне фахове видання. — К.: Національний авіаційний університет, 2011. — № 2. — Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/PSPE/2011_2/Mironova_211.htm

11. Сергеева А.Н. Модель кількісної оцінки внутрішньої енергії економічної системи у розрізі трудових відносин [Електронний ресурс] / А.Н. Сергеева, А.В. Бакурова // Проблеми системного підходу в економіці: електронне фахове видання. — К.: Національний авіаційний університет, 2007. — № 1. — Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/PSPE/2007-1/Bakurova_107.htm

References:

1. Titarenko, V.P. (2007), "Political loyalty as the determinant of political order and stability of the state", Ph.D. Thesis, Political Institutions and Processes, Odessa National Law Academy of Ministry of Education and Science of Ukraine, Odessa, Ukraine.
2. Kohan, V.P. (2011), Pravove rehuliuвання atestatsii pratsivnykiv: suchasnyj stan i perspektyvy rozvytku, [Rights appraisal of employees: current state and prospects of development], FINN, Kharkiv, Ukraine.
3. Chorna, M.V. (2010), Upravlinnia konkurentospromozhnistiu pidpriemstv rozdrubnoi torhivli: teoretyko-metodolohichni zasady ta praktychnyj instrumentarij, [Manage competitive retailers: theoretical and methodological principles and practical tools], HDUHT, Kharkiv, Ukraine.
4. Karel, O.P. (2009), Evaluation of the efficiency of the retail operators in the Ukraine, Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh, vol. 1 (9), pp. 286—293.
5. Ladichenko, K.I. (2007), Managing relationships with customers of the hotel enterprises: problems and prospects, Marketynh v Ukraini, vol. 3, pp. 45—48.
6. Remez', Y.B. (2008), Evolution of Integrated Marketing Communications, Formuvannia rynkovoї ekonomiky, vol. 19, pp. 132—139.
7. Yastrems'ka, O.M. and Borkova, N.V. (2008), The loyalty of the staff and the criteria for its determination, Ekonomika rozvytku, vol. 2 (46), pp. 90—93.
8. Kudlaj, A.V. and Zhurav'lova, I.V. (2001), The intellectual capital of the enterprise, Systemnyj analiz, upravlinnia i informatsijni tekhnolohii, vol. 125, pp. 198—205.
9. Myronova, L.G. (2011), Model of formation of perfectly structured staff loyalty, Derzhava ta rehiony, vol. 3, pp. 92—99.
10. Myronova, L.G. (2011), Models loyalty personnel: experience of and prospects for improvement, Problemy systemnoho pidkhdou v ekonomitsi, [Online], vol. 2, available at: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/PSPE/2011_2/Mironova_211.htm
11. Serhieieva, L.N. and Bakurova, A.V. (2007), Model quantitative assessment of the internal energy of the economic system in the context of labor relations, Problemy systemnoho pidkhdou v ekonomitsi, [Online], vol. 12, available at: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/PSPE/2007-1/Bakurova_107.htm

Стаття надійшла до редакції 11.03.2014 р.