

УДК 331.108

Л. П. Перхун,
к. пед. н., доцент кафедри економічної кібернетики
Державного вищого навчального закладу «Українська академія банківської справи Національного банку України» (м. Суми)
І. П. Манжула,
студент магістратури факультету банківських технологій за спеціальністю «Економічна кібернетика»
Державного вищого навчального закладу «Українська академія банківської справи Національного банку України» (м. Суми)

МЕТОДИКА ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРАЦІ ВІДДАЛЕНИХ РОБІТНИКІВ

У статті запропоновано оригінальну методику оцінки результативності праці віддалених робітників, яка ґрунтується на методі зведених показників. Методика дозволяє одночасно оцінювати результативність праці віддалених робітників різних спеціальностей.

This article proposes an original method of evaluation of results of remote workers. It based on the method of composite indicators. This method allows simultaneously evaluate of results of remote workers in different specialties.

Ключові слова: результативність праці, віддалені працівники, оцінювання результативності праці.

Key words: results of work, remote workers, evaluation of results work.

Вступ

За статистичними даними кількість віддалених працівників на сьогодні збільшується на 10-15% щорічно. Все більше фірм сьогодні виводять власний штат із офісу, отримуючи при цьому такі переваги як економію на оренді та утриманні офісних приміщень, економію на обладнанні та іншій офісній інфраструктурі, можливість оптимізації кількості співробітників, більш широкий вибір виконавців, що не залежить від їх географічного положення тощо. Отже варто досліджувати результативність та ефективність роботи віддалених співробітників для того, щоб знати, хто дійсно працює відповідно до оплати праці, а хто має інші пріоритети.

Постановка завдання

Метою статті є розробка методики оцінювання результативності праці віддалених працівників з врахуванням специфіки їх роботи на основі існуючих методів оцінки результативності праці.

Результати

Проблема оцінювання результативності праці не нова для дослідників-економістів, однак вона знов набуває своєї актуальності у зв'язку з переорієнтацією економіки країн в економіку знань. Аналіз літературних джерел [1, 3] дозволив скласти таблицю з характеристиками основних об'єктивних методів оцінки результативності праці (табл. 1).

Однією з вимог отримання об'єктивної оцінки результатів праці є встановлення стандартів результативності для кожного робочого місця окремо. Однак не менш цікавим для дослідження є питання доцільності залучення для віддаленої праці представників різних професій.

Для відповіді на поставлене питання скористаємося принципами та інструментарієм рейтингового оцінювання [2, 4]. Сам процес побудови рейтингової оцінки можна узагальнено представити у вигляді таких етапів:

1. Вибір та обґрунтування системи показників, що використовуються для обчислення рейтингової оцінки.
2. Для кожного показника визначення шкали вимірювання і, за необхідності, процедури нормалізації даних для забезпечення їх порівнюваності.
3. Визначення вагового коефіцієнту для кожного показника.
4. Вибір виду функції згортання (інтегруючої функції).

Таблиця 1. Характеристика методів оцінки результативності праці

Назва методу	Сутність методу	Переваги методу	Недоліки методу
Визначення результативності праці у виробничій сфері	Вимірювання кількості продукції, що вироблена за одиницю часу	Інформація про кількість виробленої продукції легко доступна	Важко оцінити кількість виробленої продукції у тому випадку, коли оцінювана робота складається не з повторів одних і тих же операцій
Електронне спостереження за робітником	Кожен раз, коли працівник виконує будь-який елемент однієї із стандартних операцій, що входять до кола його обов'язків (наприклад, натискає на кнопку на клавіатурі), ця дія враховується та інформація про неї зберігається	Дає можливість об'єктивно оцінювати інформацію про кількість виконаних операцій за одиницю часу, кількість допущених помилок, тривалість відпочинку тощо.	Дозволяє оцінювати тільки ту роботу, яка складається зі стандартних операцій
Письмові характеристики	Короткі описи виробничої діяльності того, кого оцінюють	Формування вхідної інформації для рейтингів і процедур ранжування	Суб'єктивність супервізора
Об'єктивні рейтинги	Супервізор спостерігає за працівником і оцінює якість його роботи на основі шкал рейтингів	Дозволяє проводити оцінювання по кількох параметрах, порівнювати поточну результативність праці з попередньою	Деякий суб'єктивізм супервізора, попередня розробка обґрунтованих шкал вимірювання релевантних характеристик для кожного працівника
Метод ранжування	Складається перелік працівників, що оцінюються, в порядку спадання або зростання оцінки певного аспекта їх трудової діяльності	Простий у реалізації	Невідомо, як результативність праці навіть кращого за певним аспектом трудової діяльності працівника співвідноситься з «еталонним» показником Не дає відповіді, покращилась чи погіршилась результативність роботи «кращого» кращого за певним аспектом трудової діяльності працівника с
Метод парних порівнянь	Порівняння кожного працівника з його колегами (аналогічний до ранжування)	Супервізору легше винести судження, ніж у методі ранжування, оскільки доводиться порівнювати одночасно тільки двох працівників	Аналогічні методу ранжування

Метод, що ґрунтується на вимушеному виборі	Супервізори надають ряд описових тверджень, об'єднаних у групи. Необхідно у кожній групі вибрати те твердження, що найбільше або найменше характеризує працівника	Дає можливість поставити на один рівень осіб з рівною результативністю Дозволяє враховувати як позитивні, так і негативні характеристики того, кого оцінюють, що дещо знижує суб'єктивізм	Вимагає проведення спеціальних досліджень для визначення прогностичної валідності кожного твердження, що значно підвищує вартість розробки методики. Інструкції по застосуванню даного методу можуть бути складними для розуміння, а необхідність обирати між схожими альтернативами – заняттям, що швидко втомлює
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблиця 1. Характеристика методів оцінки результативності праці

Назва методу	Сутність методу	Переваги методу	Недоліки методу
--------------	-----------------	-----------------	-----------------

Основна проблема рейтингування працівників за ступенем результативності полягає у тому, що частіше всього два працівники виявляються незрівняними в цілому, тобто за деякими показниками один працює краще за іншого, а за іншими - гірше. Одним з допустимих методів подолання незрівняності багатопараметричних об'єктів є метод зведених показників.

Найпоширенішими дистанційними працівниками є дизайнери, бухгалтери, спеціалісти з інформаційних технологій, економісти, телефоністи, консультанти, перекладачі, програмісти, копірайтери, промоутери тощо. Розглянемо поетапно розроблену нами методику оцінки результативності праці перелічених працівників.

Показники, що будуть покладені в основу рейтингового оцінювання, сгруповано у таблицю 2. Ми не претендуємо на повноту та абсолютну адекватність наведеного переліку. Наша головна мета – показати шлях, яким може бути оцінена робота віддаленого працівника.

Таблиця 2. Показники, що характеризують результативність роботи віддалених співробітників

Показник	Одиниці виміру	Позначення
Заробітна плата за місяць	грн.	П1
Середні тижневі витрати часу	год.	П2
Виконані проекти/обсяги за місяць	шт.	П3
Кількість помилково виконаних завдань	шт.	П4
Швидкість виконання доручень	дн.	П5
Рівень задоволеності клієнтів	%	П6
Оцінка рівня дисципліни	%	П7
Оцінка дотримання термінів	%	П8
Зміна прибутку компанії	грн.	П9
Зміна витрат підприємства	грн.	П10

На основі наведених характеристик, які можна отримати з основних технологічних звітів підприємства або автоматизованих контролюючих систем, можна отримати ряд коефіцієнтів K1-K10, за якими безпосередньо проведеться оцінка результативності.

K1 – коефіцієнт вартості однієї години роботи віддаленого співробітника (розраховується як відношення обсягу заробітної плати до тижневих витрат, помножених на 4 для приведення до місячного вигляду). Формула має вигляд:

$$K1 = \frac{П1}{П2 * 4} \quad (1)$$

K2 – середні тижневі витрати часу (не перетворюється, береться безпосередньо з таблиці 2):

$$K2 = П2 \quad (2)$$

K3 – виробіток за день – частина виконаних проектів за добу. Знаходиться як відношення показника обсягу виконаних завдань, помноженого на 7 для переведення тижневих даних до денних, до середніх витрат часу за тиждень:

$$K3 = \frac{П3 * 7}{П2} \quad (3)$$

K4 – частка завдань для перевиконання (може бути виражена у відсотках). Розраховується як відношення кількості помилково виконаних завдань до обсягу виконаних проектів:

$$K4 = \frac{П4}{П3} \quad (4)$$

K5 – швидкість виконання доручень та робіт – дорівнює відповідному показнику або розраховується за формулою (5) – відношення середніх витрат часу до кількості виконаних завдань, скореговане на коефіцієнт об'ємності праці:

$$K5 = \frac{П2 * Kоб}{П3} \quad (5)$$

Коефіцієнт об'ємності праці може набувати значень:

а) 1 – для довготривалих складних завдань, що потребують значних витрат часу (створення комп'ютерних програм, переклад тощо);

б) 0,75 – для задач середньої складності та тривалості (складання звітів, планів, проектів тощо);

в) 0,5 – для швидких нескладних робіт (телефонні дзвінки; формування наказів тощо).

В умовах нашого прикладу коефіцієнт 1 може бути наданий тривалим дизайнерським рішенням, консультативній роботі, перекладу, написанню програм, роботі промоутера. Коефіцієнт 2 – роботі бухгалтера, виконанню інформаційних проектів, економічного планування. Коефіцієнт 3 можуть набувати завдання телефоніста і копірайтера.

K6, K7 і K8 є відповідно коефіцієнтами задоволеності клієнтів (у даному випадку мова йде про роботодавців та замовників), оцінки рівня дисципліни та дотримання термінів. Вони дорівнюють показникам П6, П7, П8.

K9 – коефіцієнт опосередкованої частки участі в прибутку. Визначається як відношення добутку зміни прибутку та виконаних проектів відповідного співробітника до загальної кількості виконаних проектів, ділене на суму зміни прибутку:

$$K9 = \frac{П9 * П3}{\sum_{i=1}^{10} П3_i} / П9 \quad (6)$$

K10 – коефіцієнт опосередкованої частки участі у витратах. Розраховується аналогічно попередньому із заміною даних по прибутках на значення по витратах:

$$K10 = \frac{П10 * П3}{\sum_{i=1}^{10} П3_i} / П10 \quad (7)$$

В результаті виконаних операцій складається таблиця вхідних даних розмірності m×10, де m – кількість працівників, робота яких оцінюється.

Проведемо нормалізацію розрахованих коефіцієнтів за правилами:

а) для коефіцієнтів, збільшення яких за інших рівних умов призводить до збільшення результативності роботи віддаленого працівника (K1-K3, K5-K7):

$$k_i = \begin{cases} 0, \text{ якщо } K_i \leq \min \{K_i\} \\ (K_i - \min \{K_i\}) / (\max \{K_i\} - \min \{K_i\}), \text{ при } \min \{K_i\} \leq K_i \leq \max \{K_i\} \\ 1, \text{ якщо } K_i \geq \max \{K_i\} \end{cases} ; \quad (8)$$

б) для коефіцієнтів, зменшення яких за інших рівних умов призводить до зменшення результативності роботи віддаленого працівника (K4, K8, K9):

$$k_i = \begin{cases} 1, \text{ якщо } K_i \leq \min \{K_i\} \\ (\max \{K_i\} - K_i) / (\max \{K_i\} - \min \{K_i\}), \text{ при } \min \{K_i\} \leq K_i \leq \max \{K_i\} \\ 0, \text{ якщо } K_i \geq \max \{K_i\} \end{cases} . \quad (9)$$

Визначимо ваги коефіцієнтів за умов, що відношення вагомості між ними 4:4:2 зі ступенем спадання вагомості. Найбільш впливовими коефіцієнтами оберемо K1, K2, K3, K6. Їх ваги рівні між собою. Далі слідує K7, K8, K9, K10. Вони також між собою за вагомістю однакові. Останніми за вагомістю обрано K4 і K5. Найважливіші показники є безпосередньо чинниками формування звітів та бачення щодо результативності працівника. Другі є опосередкованими, які визначені інтуїтивно або за допомогою експертів або математичних розрахунків. Дана інформаційна ситуація задається формулою:

$$I = \{w_1 = w_2 = w_3 = w_6 > w_7 = w_8 = w_9 = w_{10} > w_4 = w_5\} \quad (10)$$

де I – позначення інформаційної ситуації щодо вагомості коефіцієнтів.

Сума вагових коефіцієнтів має бути рівна 1. Для їх знаходження, враховуючи всі зазначені вище умови, потрібно скористатися надбудовою «Поиск решения» MS Excel. Результати розрахунків наведено в таблиці 3.

Таблиця 3. Ваги коефіцієнтів оцінювання результативності праці віддалених працівників

коефіцієнт	K1	K2	K3	K6	K5	K4	K7	K8	K9	K10
вага	0,1035	0,1035	0,1035	0,104	0,095	0,095	0,099	0,099	0,099	0,099

Проведемо розрахунок інтегрованого показника результативності праці віддаленого працівника:

$$R = \sum_{i=1}^{10} k_i * w_i \quad (11)$$

Проранжуємо розраховані на попередньому етапі інтегровані показники результативності праці в порядку їх спадання. Найбільшому значенню надамо рейтинг 1, найменшому відповідно 10.

Оцінку результативності праці віддалених працівників можна подати у вигляді спеціально розробленої шкали (таблиця 4).

Таблиця 4. Результативність праці віддалених працівників

Значення інтегрованого показника результативності праці	Оцінка результативності праці	Рекомендації
0.7 і більше	висока результативність	Вигідно тримати працівника
0.5-6.9	достатня результативність	Можна тримати працівника, але слід намагатися виявити причини, що заважають працювати більш результативно
0.3-4.9	результативність нижче достатньої	Така результативність характерна для людей, що поєднують декілька пріоритетів, можна тримати для виконання таких завдань, що добре контролюються і результати однозначно перевіряються
менше 0.3	низька результативність	Слід відмовитись від працівника

Висновки

Сучасна науково-технічна і економічна ситуація у світі пропонує нові умови організації праці, зокрема – використання праці віддалених співробітників. Запропонована методика дозволяє оцінити результати таких нововведень. Ще однією задачею для дослідження нами вбачається попереднє оцінювання можливості використання віддаленого працівника для тієї чи іншої роботи, що може бути реалізовано із застосуванням байєсівського підходу до побудови рейтингової оцінки.

Література:

1. Балабанова О.В. Управление персоналом : Навч. посіб. / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 512 с.
2. Вітлінський В. В. Моделювання економіки : навч. посібник [Текст] / В. В. Вітлінський – К. : КНЕУ, 2003. – 408 с.
3. Панин А. Методы оценки результативности труда [Электронный ресурс] / А. Панин. – 2009. – Режим доступа : <http://www.works.kz/docs/article/employers/1807>
4. Рейтинговое управление экономическими системами [Текст] / О.И. Богатов, Ю.Г. Лысенко, В.Л. Петренко, В.Г. Скобелев. – Донецк : Юго-Восток, 1999. – 110 с.

Стаття надійшла до редакції 18.09.2011 р.



ТОВ "ДКС Центр"