
ЭКОНОМИКА, СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА

А.С. Свидзинская.

Санкт-Петербургский государственный экономический университет.

М.А. Марченко, кандидат технических наук, доцент.

Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России

Рассмотрено воздействие отдельных факторов на развитие кадрового потенциала современных предприятий автомобильного сервиса, обоснована связь изучаемых факторов с текучестью кадров на предприятиях. Предложено дифференцировать регулирование рассматриваемых факторов со стороны предприятий автомобильного сервиса в зависимости от стадии жизненного цикла работников.

Ключевые слова: кадровый потенциал предприятий автомобильного сервиса, факторы развития кадрового потенциала, текучесть кадров, жизненный цикл работника

RESEARCH ON HUMAN RESOURCES POTENTIAL DEVELOPMENT FACTORS AT CAR SERVICE CENTERS

A.S. Svidzinskaia. Saint-Petersburg state university of economics.

M.A. Marchenko. Saint-Petersburg university of State fire service of EMERCOM of Russia

The paper deals with role of human resources potential development factors at car service centers and their influence on fluctuation of personnel. The differentiation of human resources potential development factors regulation with an allowance for employee life cycle is offered.

Keywords: human resources potential at car service centers, human resources potential development factors, fluctuation of personnel, employee life cycle

В качестве основных отличительных особенностей сферы автомобильного сервиса можно выделить высокий уровень текучести кадров в сочетании с дефицитом квалифицированных работников, а также низкий престиж рабочих профессий [1]. Подобные характеристики в условиях стремительного развития технологий свидетельствуют о существенной зависимости между эффективностью управления кадровым потенциалом (в частности, сохранением и развитием) и конкурентоспособностью предприятия автосервиса.

Цель приведенного в статье исследования заключается в определении факторов, способствующих развитию кадрового потенциала на предприятиях автосервиса, а также выявлении их связи с текучестью кадров. Авторами было проведено несплошное статистическое исследование предприятий автосервиса Санкт-Петербурга. Отбор предприятий автосервиса для исследования проведен с помощью простой случайной выборки. Исследование было проведено в форме анкетного опроса, респондентами которого выступили квалифицированные рабочие, то есть продуктивный персонал предприятий автосервиса. При этом отбор респондентов осуществлялся посредством стихийной выборки.

В анкету, предложенную рабочим предприятий автосервиса, были включены следующие пункты:

- расстановка кадров;
- повышение квалификации;
- аттестация персонала;
- управление карьерой;
- организация и нормирование труда;
- система мотивации;
- взаимоотношения в коллективе.

С целью сокращения времени, которое респонденты могут потратить на ответы, а также для исключения двусмысленности трактовки определенных для опроса факторов развития кадрового потенциала, было составлено два описания: эталонного предприятия и предприятия, не соответствующего эталону. Таким образом, отвечая на вопросы, респонденты должны были определить, какому из описаний и в какой степени соответствует предприятие автосервиса, на котором они работают. Для оценки была предложена шкала от 1 до 10, где 1 означает полное соответствие эталону, а 10 – полное несоответствие. При составлении описаний за основу было положено предположение о том, что на эталонном предприятии автосервиса создаются максимально комфортные условия труда, что в свою очередь обуславливает сохранение и дальнейшее развитие профессиональных качеств самых производительных сотрудников и, следовательно, успешное развитие и повышение конкурентоспособности самого предприятия. Напротив, отсутствие заинтересованности в талантливых работниках со стороны руководства может вызвать у людей аналогичную реакцию, выражающуюся в игнорировании интересов предприятия, несоблюдении норм корпоративной культуры, конфликтах в коллективе и, в конечном счете, становится причиной увольнения с работы. Следует подчеркнуть, что для предприятий автосервиса текучесть кадров особенно опасна не только по причине дефицита квалифицированных работников на рынке труда, но и поскольку конкурентоспособность в данной сфере деятельности в значительной степени зависит от взаимоотношений и заинтересованности клиентов в обслуживании конкретными ремонтными рабочими.

Согласно статистике даже на успешных предприятиях автосервиса отмечается текучесть кадров в 5–6 %, в то время как средний по отрасли уровень колеблется от 10 до 20 % [2]. Результаты проведенного исследования показали, что 50 % опрошенных собираются покинуть предприятие автосервиса, на котором они в данный момент работают. При этом среднее время работы на предприятии до предполагаемого увольнения составило 3,5 года.

По результатам обработки выставленных оценок был построен график (рис. 1), отражающий общий уровень удовлетворенности условиями развития кадрового потенциала на предприятиях автосервиса, а также различия в оценках планирующих и не планирующих увольнение работников.

Согласно полученным результатам у существенной части респондентов не вызывает одобрения (оценка ниже среднего) организация аттестации персонала (62,5 %), возможности повышения квалификации (56,3 %), а также организация и нормирование труда (56,3 %).

С учетом применения 10-бальной шкалы, в целом, условия развития кадрового потенциала на предприятиях автосервиса можно оценить как средние. При этом самую низкую оценку получила деятельность предприятий по организации и проведению аттестации персонала. В то же время анализ данных рис. 1 дает основание полагать, что нерегулярное проведение аттестации и нежелание руководства интерпретировать и применять ее результаты, в целом по выборке, не является причиной текучести кадров, напротив, о смене работы гораздо чаще задумываются респонденты, отметившие проведение аттестации регулярно и в полном объеме. Подобная тенденция является нежелательной и требует серьезного разъяснения, со стороны руководства предприятий автосервиса, целей, задач и процедур аттестации своим сотрудникам.

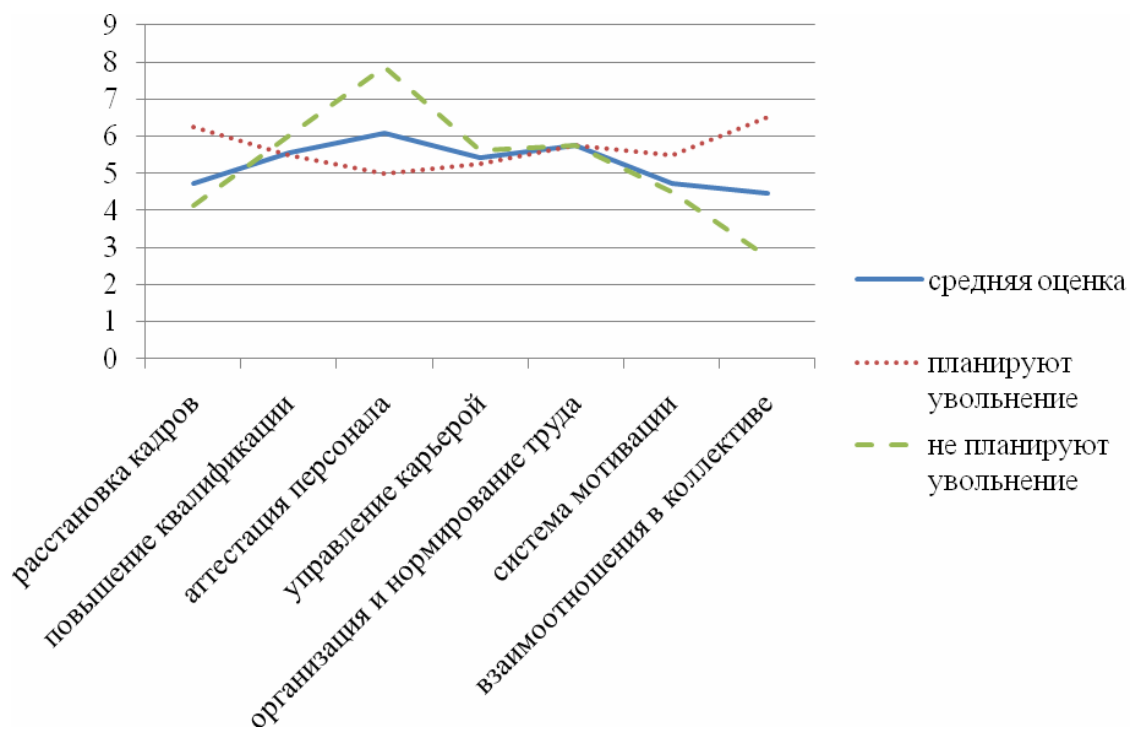


Рис. 1. Уровень удовлетворенности условиями развития кадрового потенциала на предприятиях автосервиса

Следует также отметить, что пять из шести респондентов, ссылающихся на низкий уровень работы по расстановке кадров на предприятии автосервиса и недовольство взаимоотношениями в коллективе, планируют увольнение.

Для отражения одной из важнейших особенностей кадрового потенциала – способности к развитию, а также изменению статуса с нереализованного (резервного) на реализованный (актуализированный) в соответствии с целями предприятия [3] – все полученные анкеты были разделены на четыре группы в зависимости от этапа трудовой деятельности, на котором находится каждый из респондентов. Этапы трудовой деятельности определяются в соответствии с жизненным циклом работника [4] и характеризуются различной степенью использования заложенных в человеке способностей к работе в сфере автомобильного сервиса. Так, на этапе формирования начинается преобразование резервного кадрового потенциала в реализованный; этап развития связан с приобретением навыков и опыта, а также осознанием необходимости получения дополнительных знаний; на этапе зрелости накапливается потенциал развития, а на этапе спада существует необходимость преобразования потенциала развития в нереализованный кадровый потенциал, для того чтобы начать новый цикл реализации резервного потенциала работника.

При подготовке исследования было выдвинуто предположение о том, что на этапе формирования работники только начинают использовать и преобразовывать свой резервный потенциал в реализованный, в этот период, предположительно, важно правильно выбрать набор функций, которые работник будет исполнять. Этап зрелости характеризуется реализацией большей части резервного потенциала и связан с удовлетворением от достижения высокого уровня мастерства. Именно потому на этот период приходится наименьшее количество увольнений (рис. 2). Наибольшее же количество увольнений связано с вступлением в этап развития либо спада, как отмеченного времени, для которого характерна потребность в обучении (переобучении) и применении полученных знаний. Предположительно, невозможность дальнейшего развития является причиной смены работы на данных этапах.

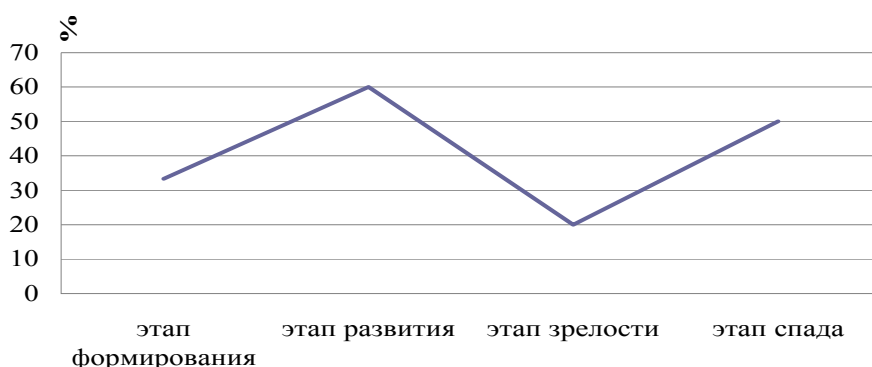


Рис. 2. Вероятность увольнения по стадиям жизненного цикла работников предприятий автосервиса

Для того чтобы проверить выдвинутые предположения были проанализированы оценки, выставленные планирующими и не планирующими увольнение работниками предприятий автосервиса в разрезе стадий жизненного цикла (рис. 3). В целом отмечается рост общего недовольства предоставляемыми условиями реализации кадрового потенциала по мере продвижения по кривой жизненного цикла работника, что вполне закономерно, поскольку со временем, проведенным на предприятии, растет степень понимания процессов, на нем происходящих. Изменяется и значимость отдельных факторов развития кадрового потенциала для различных категорий работников.

Таким образом, не все выдвигаемые ранее гипотезы подтвердились, в частности на этапе спада (на котором находится большая часть планирующих уволиться респондентов) треть респондентов не удовлетворена взаимоотношениями в коллективе. При этом на этапе развития, помимо повышения квалификации, работники предприятий автосервиса отмечают высокую значимость грамотного проведения аттестации.

Также, важно отметить, что 85,7 % респондентов, имеющих опыт перехода на новый виток жизненного цикла, на момент проведения исследования находились либо на границе этапов зрелости и спада, либо в стадии спада, что не может являться положительной тенденцией.

Основные направления совершенствования управления кадровым потенциалом предприятий автосервиса должны определяться в зависимости от стадии жизненного цикла работников, а также от оценки ими непосредственно факторов развития кадрового потенциала на предприятии. На основании полученных данных о различиях, между оценками планирующих увольнение и лояльных работников предприятий автосервиса была составлена матрица приоритетных направлений работы с кадровым потенциалом в зависимости от стадии жизненного цикла (табл.).

Таблица. Значимость отдельных факторов развития кадрового потенциала предприятий автосервиса по стадиям жизненного цикла работников, %

Направления работы	Этап формирования	Этап развития	Этап зрелости	Этап спада
Расстановка кадров	34,11	9,92	18,52	35,48
Повышение квалификации	–	22,14	22,22	–
Аттестация персонала	–	25,95	–	–
Управление карьерой	–	12,98	14,81	–
Организация и нормирование труда	22,71	8,40	18,52	–
Система мотивации	20,46	3,05	–	9,68
Взаимоотношения в коллективе	22,71	17,56	25,93	54,84

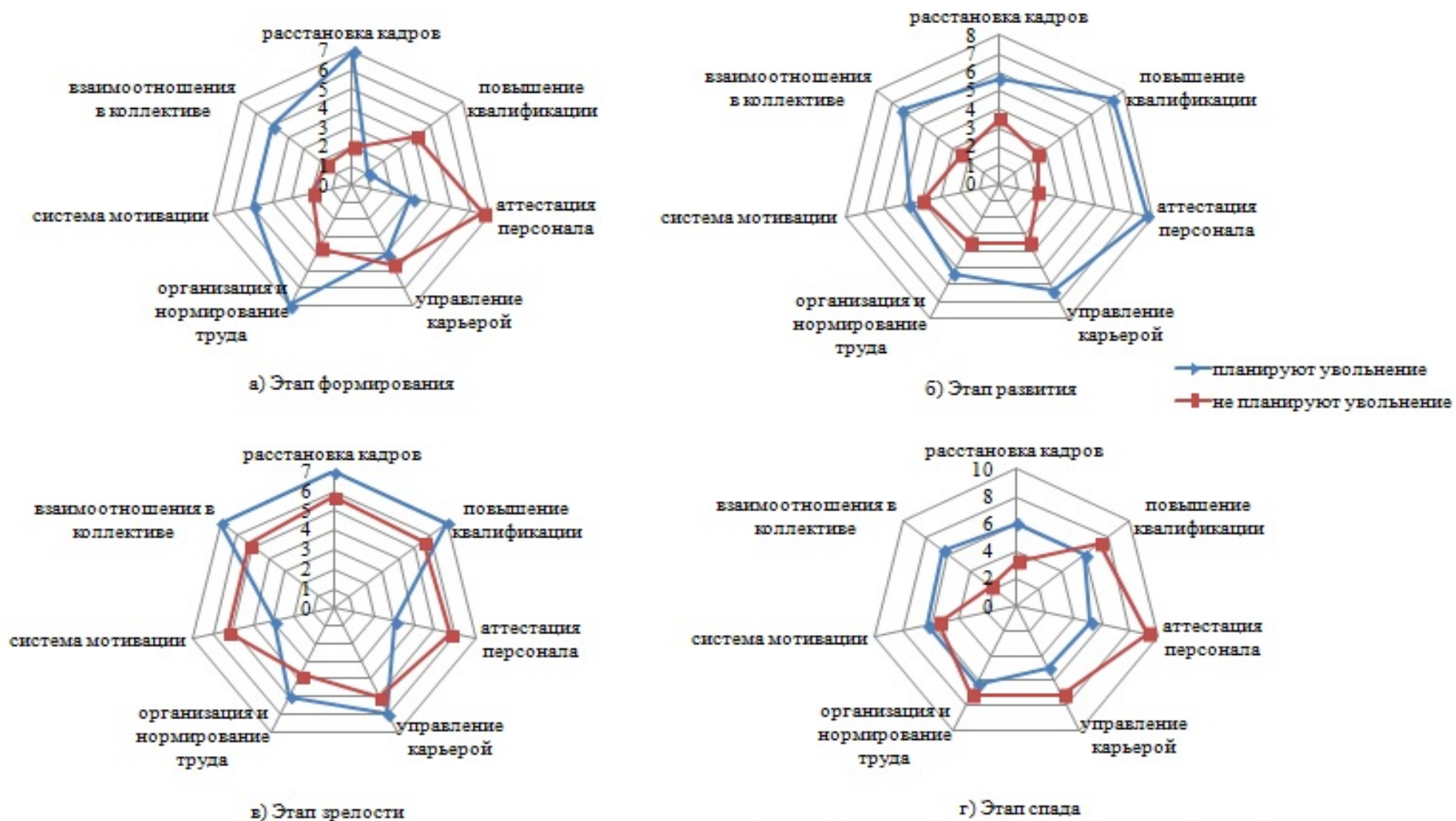


Рис. 3. Оценка уровня удовлетворенности условиями развития кадрового потенциала в зависимости от стадий жизненного цикла работников предприятий автосервиса

Определенные в таблице основные направления работы в дальнейшем станут основой для совершенствования методов управления кадровым потенциалом предприятий автосервиса применительно к различным стадиям жизненного цикла работников, а значит, уровням развития и реализации кадрового потенциала предприятий, что будет способствовать снижению разрыва между эталонным и реально существующими предприятиями автосервиса, а также повышению конкурентоспособности и устойчивости их на рынке услуг.

Литература

1. Свидзинская А.С. Актуальные проблемы кадрового обеспечения предприятий автосервиса // Современные аспекты экономики. 2009. № 2 (139). С. 300–304.
2. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учеб. / И.Э. Грибут [и др.]; под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2009. 480 с.
3. Свидзинская А.С. Кадровый потенциал и его влияние на конкурентоспособность предприятий автомобильного сервиса // Вестник ИНЖЭКОНа. Сер. «Экономика». 2012. Вып. 2 (61). С. 211–214.
4. Мотивация персонала / Ю.Г. Одегов [и др.]: учеб. пособие. М.: Альфа-Пресс, 2010. 640 с.