

Підгора Є.О.
к.т.н., доцент,
ДВНЗ «Донбаська державна
машинобудівна академія»
Симивол О.М.
студент 5-го курсу,
центр дистанційно-заочної освіти,
ДВНЗ «Донбаська державна
машинобудівна академія»

РОЗРОБКА ПРИКЛАДУ АНКЕТУВАННЯ ДЛЯ ОЦІНКИ ЛОЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ БАНКУ

Лояльність персоналу до банку формується завдяки особистому сприйняттю працівниками різних організаційних ситуацій, а також попередньому поведінковому досвіду, існуючим цінностям. Організаційна лояльність пов'язана з власними очікуваннями працівника, що відображають мотиви професійної діяльності протягом роботи в банку. Банк, що зацікавлений в лояльності персоналу, повинен створювати певні умови для формування та підтримування лояльності працівників. Чим більше виражений рівень лояльності, тим більш надійним є співробітник [4].

Діагностику рівня лояльності і задоволеності працею серед персоналу банку можливо провести в два етапи: оцінка банку в сфері управління персоналом (аналіз позитивних і негативних сторін); анкетування співробітників банку.

На першому етапі банк необхідно розглянути в рамках управління персоналом, за допомогою методу спостереження виявити позитивні і негативні сторони, які можуть впливати на рівень лояльності і задоволеності працею персоналу банку. Наприклад, до позитивних сторін можна віднести: розвинена корпоративна політика, навчання персоналу, наявність програми кадрового резерву, наявність системи управління персоналом, сприятливі робочі умови, стандартний соціальний пакет, наявність системи заохочення. До негативних сторін можна віднести такі: складна бюрократична система управління, відсутність механізмів координації діяльності керівників, складні міжособистісні взаємини між керівництвом та підлеглими, мінімальна робота в команді, індивідуалізм, керівники ставлять свої цілі, вище цілей колективу, відсутність задоволеності працею, жорстка система контролю персоналу.

На другому етапі для виявлення рівня лояльності й задоволеності персоналу банку необхідно провести анкетування, що складається з 9 основних блоків, в кожному з них по 5 питань, максимально можлива оцінка дорівнює 135 балів, респонденту пропонується оцінити затвердження по кожному блоку від 1 до 3 балів, де: 3 - так / згоден, 2 - не знаю / важко відповісти, 1 - немає. Далі по кожному окремому блоку розраховується сума отриманих результатів.

«Блок 1» Перспективи банку. Про плани банку на поточний рік повідомляють на загальних зборах. Інформація про те, що відбувається в банку надається вчасно. Звітність банку є в загальному доступі для працівників банку. Я знаю про довгострокові плани банку. Перспективи банку та шляхи їх досягнення є зрозумілими.

«Блок 2» Стиль керівництва. Керівники в узгодженні приймають рішення або скасовують їх. Керівники завжди звертаються до підлеглих чемно, доброзичливо. Ініціатива підлеглих керівником приймається. Керівник уміє підтримувати дисципліну і порядок. Керівництво цікавить тільки виконання плану, а не ставлення людей один до одного.

«Блок 3» Психологічний клімат. Керівники свої слова завжди підтверджують справою. Персонал підтримує корисні для колективу починання. Співробітники діляться досвідом роботи з членами колективу. Персонал тактовно поводить у стосунках один з одним. Колеги швидко згортають протиріччя та конфлікти.

«Блок 4» Умови праці. Стабільність банку, перспективи його розвитку. Зручне місце розташування. Зручний графік роботи. Робоче місце обладнане та дає можливість працювати комфортно. Контроль за дисципліною співробітників

«Блок 5» Соціальний пакет. Право на чергову та поза чергову відпустки. Використання ефективних методів профілактики хвороб. Можливість отримання пільг. Допомога на дітей одиноким батькам та малозабезпеченим сім'ям. Отримання кредитний знижок на купівлю житла

«Блок 6» Оплата праці. Стабільність виплат достатнього рівня оплати праці. Матеріальна зацікавленість в результатах праці. Преміальні доплати за обсяг і якість виконаної роботи. Залежність розміру виплат від результатів індивідуальної роботи. Залежність розміру виплат від перевищення норм робочого часу.

«Блок 7» Зміст виконуваної роботи. Різноманітність, змістовність роботи. Зрозумілий та об'єктивний обсяг роботи. Співробітники безконфліктно розподіляють між собою обов'язки. Можливість повного використання власних здібностей. Розумність вимог керівника.

«Блок 8» Можливість самореалізації. Можливість проявити свої ділові якості. Самостійність у роботі. Керівники особисті інтереси підпорядковують інтересам колективу. Визнання і схвалення з боку керівництва. Можливість висувати та впроваджувати власні ідеї.

«Блок 9» Кар'єрне зростання. Можливість підвищення кваліфікації. Можливість навчання та перенавчання. Можливість самовдосконалення. Висока швидкість просування по кар'єрних сходах. Можливість займання посад по сумісництву.

По отриманим даним анкетування можна судити про рівень лояльності і задоволеності працею кожного працівника банку та виявити за яким блоком є проблеми в формуванні лояльності. Для того, щоб скласти загальну оцінку лояльності та прихильності працівників банку, необхідно систематизувати

отримані результати та розділити їх за категоріями персоналу, відділами чи іншими критеріями для подальшого аналізу, виявлення слабких сторін та розробки заходів для підвищення рівня лояльності чи збереження існуючого рівня.

Для підтримки існуючого рівня лояльності персоналу та підвищення його рівня необхідно розробити такі заходи, які дозволять створити робочу атмосферу з поважним та уважним ставленням до співробітників; впровадити в банку норми організаційної справедливості; виховати у співробітників почуття гордості за роботу саме в цьому банку з даними колегами. Також важливо розробити заходи, які підвищать лояльність співробітників при підборі, адаптації, навчанні, оцінці, мотивуванні, звільненні, і в інших напрямках управління персоналом.

Список використаних джерел

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами/ М. Армстронг. – СПб.: Питер, 2004. – 832 с.
2. Баранская С.С. Методика измерения лояльности [Электронный ресурс]/ С.С. Баранская// Психологические исследования. – 2011. – Вып. 1(45).
3. Доминяк В. Как предсказать организационную лояльность: модель оценки / В. Доминяк // Управление персоналом. – 2006. – № 13. – С. 62–68.
4. Харский К. В. Благонадежность и лояльность персонала / Харский К. В. – СПб. : Питер, 2003. – 496 с.

Плигач К. Д.
асистент,
кафедра економіки
та підприємництва,
Черкаський державний
технологічний університет

СУТНІСТЬ МЕТОДІВ ДІАГНОСТИКИ ЕКОНОМІЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВ СІЛЬСЬКОГОСПОДАРСЬКОЇ ГАЛУЗІ

Однією з провідних галузей економіки України є сільське господарство, на що вказують наступні статистичні дані: виготовлення 18% ВВП країни, забезпечення робочими місцями чверть населення України [1]. Наявність значного