

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління персоналом та економіки праці

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 051 «Економіка»
за освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці»
на тему: «Вдосконалення системи оцінки персонала (на прикладі
ПАТ «Страхова група «ТАС»»)

Виконавець:
Студентка 43 групи ФЕУП
Сидорова Анастасія Василівна

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Сорока Олександра Володимирівна

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. У сучасних організаціях система оцінки персоналу є найважливішим аспектом управління персоналом. Оскільки ринок праці зазнає швидких змін і конкуренція стає все більш жорсткою, ефективна тактика управління та розвиток персоналу є вирішальними для успіху будь-якого бізнесу. У світлі цих обставин важливість удосконалення системи оцінки персоналу важко переоцінити.

Ефективне управління ресурсами є постійним викликом для організацій, особливо щодо людського капіталу. Важливо створити систему оцінки персоналу, яка дає змогу об'єктивно оцінювати потенціал, компетенції та внесок співробітників у ріст і розвиток організації. Це важлива вимога для забезпечення ефективного управління ресурсами.

Недоліки та обмеження звичайних методів оцінки персоналу проявляються в їх суб'єктивності, неадекватності та непрозорості процесу прийняття рішень щодо розвитку персоналу. Численні компанії визнають необхідність вдосконалення своїх систем оцінки персоналу, щоб гарантувати справедливе, неупереджене та ефективне управління персоналом.

Підвищення продуктивності співробітників може суттєво вплинути на різні аспекти організації, включаючи, але не обмежуючись цим, підвищення продуктивності та мотивації співробітників, підвищення залученості та задоволеності співробітників, мінімізацію плинності кадрів і покращення відносин із клієнтами та партнерами.

Адаптація до змін допомагає організаціям буди в гнучкими до непередбачуваних ситуацій в зовнішньому та внутрішньому середовищах. Це є основною запорукою вчасних виявів необхідності внесення заходів для покращення становища та оцінити ефективність здійснених заходів. Високий рівень адаптації є підґрунтям для впевненості, що компанія буде досить привабливою для талановитих робітників та буде спонукати їх на подальшу працю для досягнення успіху компанії.

Метою дослідження є проаналізувати систему оцінки персоналу на ПАТ «Страхова група «ТАС» та розробити шляхи вдосконалення системи оцінки персоналу.

Для реалізації поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

1. Розглянути роль та значення оцінки персоналу в організації
2. З'ясувати який досвід в оцінці персоналу був в інших країнах світу
3. Проаналізувати систему управління персоналу в організації
4. Дослідити систему оцінки персоналу в організації
5. Запропонувати шляхи вдосконалення системи оцінки персоналу в організації
6. Розрахувати економічний ефект запропонованих заходів

Об'єктом дослідження є: вдосконалення системи оцінки персоналу ПАТ «Страхова група «ТАС»

Предметом дослідження є: система оцінки персоналу ПАТ «Страхова група «ТАС»

Методи проведення дослідження: в дипломній роботі використовуються як загальнонаукові, так і конкретно-наукові методи. У процесі дослідження теоретичних основ ефективності управління персоналом використовується метод групування та графічного моделювання. Отримувати аналітичну інформацію, дані зі звітів, зокрема аудиторського звіту ПАТ «Страхова група «ТАС». Крім того, для підтвердження вдосконалення системи управління персоналом використовується статистичний аналіз показників діяльності підприємства, з його допомогою можна аналізувати виробничі показники та показники ефективності роботи персоналу.

Інформаційна база: за основу для дослідження даного питання були взяті дослідження як вітчизняних вчених: Деркач О., Малик О., Дідур К. М; так і зарубіжні науковці. Матеріал було використано з періодичних видань, підручників, електронних джерел, навчальних посібників, а також із статистичних даних компанії ПАТ «Страхова група «ТАС».

Практична значущість: запропоновані в роботі методики покращення оцінки персоналу може бути використана в практиці ПАТ «Страхова група «ТАС».

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Зміст роботи представлений на 70 сторінках комп'ютерного тексту. Кваліфікаційна робота містить 14 таблиць, 22 рисунків, 1 додаток. Бібліографічний список нараховує 43 літературних джерела, що викладені на 4 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «Теоретичні аспекти оцінювання персоналу» розглядаються теоретичні аспекти оцінювання персоналу страхової установи.

У другому розділі кваліфікаційної роботи «Аналіз управління персоналом на підприємстві ПАТ «Страхова група «ТАС» проаналізовано основні фінансово-економічні показники діяльності ПАТ «Страхова група «ТАС», організаційну структуру страхової, детально досліджено склад та структуру персоналу компанії. Здійснено аналіз існуючої системи оцінки персоналу, з використанням методів анкетування.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення системи оцінки персоналу на ПАТ «Страхова група «ТАС» сформульовані та обґрунтовані пропозиції щодо вдосконалення системи оцінки персоналу на ПАТ «Страхова група «ТАС». А саме запропоноване впровадження повноцінного методу «360 градусів» та оцінка клієнтоорієнтованості методом «Таємний покупець».

ВИСНОВКИ

В результаті виконаного дослідження нам вдалося виконати всі поставлені задачі. Також досліджено систему оцінки персоналу на підприємстві на прикладі ПАТ «Страхова група «ТАС».

В першому розділі було розглянуто теоретичні аспекти оцінювання персоналу. В результаті можна сказати що, в управлінні персоналом саме робітники виступають головною цінністю підприємства, яку необхідно розвивати та постійно вдосконалювати не тільки для досягнення будь-яких стратегічних цілей організації, а й аби мати конкурентну перевагу на ринку.

Для злагодженої роботи та успішного функціонування бізнесу, перш за все, необхідно правильно підібрати команду та вміти нею керувати. Тому дуже важливо впровадити правильну систему менеджменту, яка включає комплекс методів і прийомів, які дозволять якісно організувати кадрову роботу. Ця система містить багато компонентів. Найбільш важливими з них є: набір і підбір персоналу; адаптація персоналу; оплата; оцінка персоналу; мотивація; навчання і просування персоналу по кар'єрі, тощо.

Кожен з перерахованих пунктів, безсумнівно, важливий і не може бути відокремлений. Тим не менш, варто зауважити, що використання та прийняття рішень щодо кожної контрольної точки визначається аналізом персоналу. Головна перевага в тому, що робота починається саме з оцінювання людей. Вона супроводжує кадрів від початку до кінця. Від оцінки залежить майбутня доля робітника. Тому головним завданням на цьому етапі є вірно побудована та ефективно застосування системи оцінки персоналу, а також виявлення коректних результатів.

При постійному та правильному використанні системи оцінки персоналу можна істотно вплинути на ефективність та конкурентоздатність організації. Визначаючи ступінь невідповідності між фактично досягнутим рівнем результативності та очікуваним рівнем результативності, керівники можуть приймати конкретні рішення та дії, що спрямовані саме на покращення загальних та окремих результатів праці.

Для більш вдалого використання системи оцінки персоналу ми дослідили яким чином вона працює в інших організаціях та інших країнах. Наприклад, в США найбільш розповсюдженими є методи оцінки персоналу: ассисмент-центр, управління по цілях та метод «360 градусів», (що заснований на атестації співробітників та претендентів на вільну посаду).

Японії притаманні метод оцінки порівнянням; метод оцінки шкалою; метод самооцінки; детальний опис особистості; комплексний метод.

Варто зауважити, що система оцінки персоналу за кордоном, на прикладі Америки та Японії демонструє те, що методи оцінки обираються відповідно до менталітету в даній країні, але є одна спільна риса, в якій ці країни дуже схожі – система оцінки персоналу має проводитись регулярно та має стати звичайною частиною роботи кожного робітника в будь-якій організації та в будь-якій країні.

В другому розділі було проведено аналіз управління персоналом на ПАТ «Страхова група «ТАС», проаналізовано техніко-економічні показники, а також досліджено систему оцінки персоналу в організації.

Зробивши висновок після проведення опитування та порівнявши його результати з наявною системою оцінки на ПАТ «Страхова група «ТАС», можна виокремити певні проблеми:

- В організації методи (360 градусів, компетенцій та оцінка результатів роботи), не використовуються в повному обсязі;

- Оцінку проводять, в більшості, лише працівники служби персоналу, без участі безпосередніх керівників, така політика приводить до використання не зовсім коректних критеріїв оцінки, а в майбутньому для робітників результати не будуть мати ваги при вдосконаленні своєї праці;

- Робітники в більшості не відчувають зв'язку системи мотивації та оцінки персоналу, що не стимулює їх до покращення результатів праці відповідно.

Для ліквідації виявлених проблем були запропоновані наступні шляхи для вдосконалення: введення методу «360 градусів в повному обсязі» та впровадження оцінки клієнтоорієнтованості персоналу за допомогою методу «Гамний покупець».

Впровадження методу «360 градусів» в повному обсязі для компанії буде мати в перспективі лише позитивні наслідки:

- зниження рівня конфліктів на робочому місці і покращення комунікації за рахунок збільшення взаєморозуміння між працівниками та керівництвом;

- отримання багатогранної інформації про ефективність роботи працівника, тому він почне почуватись більш відповідальним за свої дії;

- допоможе підприємству залучити та зберегти талановитих працівників, оскільки будуть враховуватись багато аспектів роботи та дасть працівнику зрозуміти, що його думка та дії важливі для керівництва;

- стимулюється саморозвиток та розвиток лідерських навичок, допомагає виявляти сильні сторони та області, які потребують покращення.

Наступним методом для покращення оцінки персоналу є впровадження саме оцінки клієнтоорієнтованості персоналу. Клієнтоорієнтованість працює через компетенції робітників організації, оскільки вона заснована на здатності працівників ефективно та професійно взаємодіяти з клієнтами та задовольняти їх потреби.

Для більш якісної оцінки варто задіяти метод оцінки «Гамний покупець». Саме він дозволить більш глибоко оцінити клієнторієнтованість та дати більший спектр оцінки, адже проводиться з боку покупця та покаже всі недоліки в роботі з клієнтами.

Підвищення рівня клієнтоорієнтованості персоналу в перспективі дасть багато позитивних наслідків для компанії, а саме задоволеність клієнтів, підвищення репутації компанії, створення позитивного робочого середовища, підвищення соціальної відповідальності компанії.

За розрахунками прогнозована економічна ефективність від запропонованих заходів для ПАТ «Страхова група «ТАС» складає 56 050 грн. за перший рік впровадження даних заходів.

Оцінка персоналу система для визначення на скільки працівник відповідає своїми діловими та особистими якостями там, що необхідні роботодавцю для досягнення цілей компанії. Саме тому необхідно багато уваги приділяти вдосконаленню системи оцінки протягом всього існування компанії, орієнтуючись на досвід як зарубіжних так і вітчизняних організацій.

АНОТАЦІЯ

Сидорова А. В. «Вдосконалення системи оцінки персоналу на ПАТ «Страхова група «ТАС»».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності **051 «Економіка»**

за освітньою програмою **«Управління персоналом та економіка праці»**,

Одеський національний економічний університет.

Одеса, 2023 рік

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - вдосконалення системи оцінки персоналу ПАТ «Страхова група «ТАС».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти оцінювання персоналу в організації. Проаналізовано сучасний стан, техніко-економічні показники та систему оцінки персоналу на ПАТ «Страхова група «ТАС».

Запропоновано ряд заходів для вдосконалення системи оцінки персоналу ПАТ «Страхова група «ТАС», запропоновані змістовні пропозиції, а також наведена соціально-економічна ефективність.

Ключові слова: система оцінки, оцінка персоналу, кадри, метод «360 градусів», методи оцінки, управління персоналом, клієнтоорієнтованість працівників.

ANNOTATION

A. V. Sydorova «Improvement of the personnel evaluation system at PJSC «Insurance group «TAS»».

Qualification work for obtaining a bachelor's degree
from specialty **«051 Economics»**

according to the educational program **«Personnel management and labor economics»**,

Odesa National University of Economics.

Odesa, 2023

The qualification work consists of three sections. The object of the study is the improvement of the personnel evaluation system of PJSC «Insurance group «TAS».

Theoretical aspects of personnel evaluation in the organization are considered in the work.

The current state, technical and economic indicators and personnel evaluation system at PJSC «TAS Insurance Group» were analyzed.

A number of measures to improve the personnel evaluation system of TAS Insurance Group PJSC were proposed, substantive proposals were proposed, and socio-economic efficiency was also indicated.

Keywords: evaluation system, personnel evaluation, personnel, «360 degrees» method, evaluation methods, personnel management, customer orientation of employees.