

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ РИЭЛТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Актуальность темы оценки персонала в современных условиях крайне высока, так как уровень и состояние кадрового потенциала напрямую влияют на достижение целей организации, таких как максимальная прибыль, способность к конкурентной борьбе, обеспечение социального благополучия работников [1]. От того, насколько сотрудники риэлтерской организации профессиональны, насколько рабочие обязанности человека соответствуют его возможностям и наклонностям, зависит то, как динамично будет развиваться и функционировать компания.

Динамизм бизнеса и внешней среды всё чаще и чаще приводит организацию к пониманию управления бизнесом не как к управлению совокупностью отдельных функций, а как совокупностью бизнес-процессов, которые определяют суть деятельности бизнеса [2]. Внедрение процессного подхода в управление организацией обеспечивает быстрое реагирование на изменения, поскольку позволяет комбинировать наборы функций, исходя из связей между ними и последовательности выполняемых операций, нацеливать сотрудников на результат процесса, а не на удовлетворение требований руководителя, позволяет получить и использовать систему показателей для отслеживания и уменьшения трудозатрат специалистов на каждом этапе управленческой цепочки.

Для современных риэлтерских организаций характерна сложная разноплановая деятельность, в рамках которой ответственность за конечный результат распределяется между различными структурными единицами. В этих условиях для повышения эффективности управления целесообразно применять процессный подход. Однако остается ряд актуальных вопросов, связанных с необходимостью формирования технологий, методов и механизмов оптимизации бизнес-процессов, а также отслеживания трудозатрат на их исполнение.

Отсутствие системы учета и трудозатрат усложняет работу риэлтерской организации в целом: руководителю сложно определить сколько человеко-часов необходимо для выполнения задач, что может привести к невыполнению плана в сроки и увеличению трудозатрат; руководитель не имеет единого инструмента для контроля трудозатрат специалистов, что влияет на принятие управленческих решений; сотрудники организации не имеют возможности анализировать пока-

затели своей работы в динамике, соответственно, могут иметь трудности в отслеживании и планировании своей заработной платы. Для любого руководителя важно понимать не только загруженность своих сотрудников для корректного планирования выполнения обращений и задач, но и фактически потраченное на их выполнение время [3]. Это позволяет планировать человеческие ресурсы и переходить к модели расчета стоимости предоставления услуг потребителям.

Система учета трудозатрат позволяет анализировать перечень задач, выполненных сотрудниками за определенный срок, трудоемкость каждой задачи и проекта. Также система предназначена для отслеживания загруженности персонала, руководители смогут отслеживать неэффективных работников и предлагать инструменты и решения.

Для создания системы отслеживания трудозатрат деятельности специалистов необходимо:

1) необходимо определить заинтересованные стороны, их цели и задачи в данной системе, а также инструменты, благодаря которым сотрудники будут отслеживать и улучшать свою эффективность;

2) проанализировать инструменты, выделить необходимые показатели, определить частоту обновления информации в каждом инструменте;

3) описать требования к системе, сформировать техническое задание на разработку.

Следует отметить, что несмотря на определенные проблемы внедрения системы, ее преимуществом является то, что она показывает не только проблемы бизнес-процессов компании, но и выявляет причину этих проблем, при этом являясь мотивирующим инструментом при правильной системе поощрений. Также, система учета трудозатрат помогает выявить, какие именно бизнес-процессы необходимо оптимизировать, чтобы достичь поставленных компанией целей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Оценка деятельности работников организации: учеб.-метод. пособие / И.Ф. Зайнетдинова. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016 – 120 с.

2. Ибраимова М.Е. Зачем необходим процессный подход на предприятии. «Студенческий научный форум». [Электронный ресурс].

–
Режим доступа: <https://scienceforum.ru/2013/article/2013003137>. – Дата доступа: 04.04.2022.

3. Ефимов В.В. Размышления о процессном подходе. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/DOCUM4/grp.htm>. – Дата доступа: 04.04.2022.