**С.Р. Галкин**

*студенты, 38.03.03, Красноярский институт железнодорожного транспорта (КрИЖТ), г. Красноярск*

**Научный руководитель: С.А Яркова**

*Кандидат технических наук, доцент, Красноярский институт железнодорожного транспорта (КрИЖТ), г. Красноярск*

**Оценка эффективности работы персонала социально-кадрового центра ОАО «РЖД»**

***Аннотация****. В условиях цифровизации и роста требований к качеству государственных услуг проблема эффективного управления персоналом социально-кадровых центров приобретает особую значимость. Статья посвящена исследованию системы оценки эффективности работы сотрудников Социально-кадрового центра Красноярской железной дороги (ОАО "РЖД") и разработке методики ее совершенствования.*

***Ключевые слова.*** *Оценка персонала, эффективность, KPI, метод 360°, социально-кадровый центр, ОАО «РЖД».*

Современные социально-кадровые центры играют ключевую роль в реализации государственной политики в сфере занятости, социальной защиты и профессионального развития населения. В условиях динамично меняющегося рынка труда и возрастающих требований к качеству предоставляемых услуг особую значимость приобретает эффективность работы персонала таких центров. Однако, несмотря на важность данной темы, вопросы оценки эффективности деятельности сотрудников социально-кадровых учреждений остаются недостаточно изученными, особенно в контексте оценки эффективности современных управленческих методик к специфике государственных организаций. Актуальность исследования обусловлена необходимостью повышения качества услуг социально-кадровых центров за счет оптимизации работы их персонала. В условиях цифровизации и внедрения новых стандартов обслуживания возникает потребность в разработке объективных и комплексных методов оценки эффективности труда сотрудников, позволяющих не только измерять результативность, но и выявлять направления для профессионального роста. Кроме того, эффективное управление персоналом в данной сфере способствует повышению уровня доверия граждан к государственным институтам.

Степень изученности проблемы оценки эффективности персонала в научной литературе достаточно высока, однако большинство исследований ориентировано на коммерческий сектор. В зарубежной практике значительный вклад в развитие методов оценки внесли такие авторы, как П. Друкер, предложивший концепцию управления по целям (MBO), и М. Армстронг, разработавший современные подходы к KPI-оценке. В отечественной науке вопросы эффективности труда рассматривались в работах А.Я. Кибанова, В.П. Пугачева, Т.Ю. Базарова, однако их исследования в основном касаются корпоративной среды. Применительно к социально-кадровым центрам системные исследования практически отсутствуют, что определяет новизну данной работы.

Эффективность работы персонала представляет собой комплексный показатель, отражающий степень достижения сотрудниками поставленных перед ними целей в рамках организации с оптимальным использованием имеющихся ресурсов. Это понятие охватывает не только результативность, то есть способность работников выполнять задачи в соответствии с установленными нормативами и планами, но и экономичность, подразумевающую минимизацию затрат времени, трудовых усилий и материальных ресурсов при достижении этих результатов. Оценка эффективности труда персонала является важным элементом системы управления человеческими ресурсами, поскольку позволяет определить индивидуальный и коллективный вклад работников в общий успех компании, выявить сильные и слабые стороны трудового процесса, а также разработать меры по повышению производительности и оптимизации работы кадров.

Для проведения оценки эффективности персонала применяются различные методы, которые условно можно разделить на количественные, качественные и комбинированные. Количественные методы основаны на измерении конкретных показателей деятельности. Одним из наиболее распространенных является метод ключевых показателей эффективности (KPI), который предполагает оценку работы сотрудников по заранее определенным метрикам, таким как объем продаж, количество выполненных задач или скорость обработки запросов. Другим примером количественного подхода является балльная система оценки, при которой работникам начисляются баллы за достижение определенных результатов, а их суммарное значение отражает уровень эффективности. Также используется анализ производительности труда, который заключается в сопоставлении объема выполненной работы с затраченным на нее временем.

Качественные методы оценки фокусируются на субъективных аспектах работы персонала. Метод экспертных оценок предполагает анализ деятельности сотрудника его непосредственным руководителем или коллегами, которые дают свою оценку на основе наблюдений и личного опыта взаимодействия. Метод 360 градусов расширяет этот подход, включая обратную связь от подчиненных, коллег из других отделов и даже клиентов, что позволяет получить более полную картину профессиональных качеств работника. Ассессмент-центр представляет собой комплексную методику, сочетающую тесты, деловые игры и разбор кейсов, направленную на оценку компетенций и поведенческих характеристик сотрудников в смоделированных рабочих ситуациях.

Комбинированные методы объединяют элементы количественного и качественного анализа. Одним из таких методов является управление по целям (MBO), при котором эффективность работы оценивается путем сравнения достигнутых результатов с заранее определенными целями. Метод критических инцидентов основывается на фиксации и анализе конкретных ситуаций, в которых сотрудник проявил себя особенно хорошо или, напротив, допустил серьезные ошибки. Рейтинговые шкалы позволяют сочетать количественные и качественные критерии, например, оценивая различные аспекты работы сотрудника по шкале от 1 до 5.

Современные подходы к оценке эффективности персонала развиваются под влиянием глобальных трендов цифровизации, персонализации управления и фокуса на устойчивом развитии организаций. В зарубежной практике сформировались несколько ключевых направлений, демонстрирующих особую эффективность. Американская модель, представленная компаниями Google и Microsoft, делает акцент на OKR (Objectives and Key Results) – системе, сочетающей стратегические цели с измеримыми результатами. Эта методика, разработанная Энди Гроувом в Intel, позволяет не только оценивать текущую эффективность, но и выстраивать прозрачную систему целеполагания. Европейский опыт, особенно в скандинавских странах, характеризуется внедрением гибких систем оценки с акцентом на командные достижения и wellbeing сотрудников. Например, шведская компания Spotify разработала уникальную модель "гильдий и триб", где оценка эффективности происходит через призму вклада в общие проекты и развития профессиональных сообществ.

Отечественная практика оценки эффективности персонала развивалась под влиянием как советской школы научной организации труда, так и адаптации западных методик. Российские компании демонстрируют интересные гибридные решения, сочетающие международные подходы с учетом местной специфики. Например, Сбербанк разработал собственную систему оценки, интегрирующую KPI с компетентностным подходом и элементами геймификации. Госкорпорации (Росатом, Ростех) успешно применяют адаптированные версии системы сбалансированных показателей (BSC), дополненные параметрами инновационной активности сотрудников.

Анализ системы оценки эффективности персонала в Социально-кадровом центре Красноярской железной дороги выявил ряд системных проблем: преобладание формального подхода, отсутствие четких критериев оценки для разных должностей, слабую связь между результатами оценки и системой мотивации. Анализ кадровых показателей показал, что, несмотря на высокий образовательный уровень персонала (70,18% сотрудников с высшим образованием), в организации отмечается проблема текучести кадров (коэффициент 0,26), особенно среди молодых специалистов (52,63% персонала младше 25 лет). Это свидетельствует о недостаточной эффективности существующих методов адаптации и оценки персонала.

Для совершенствования системы оценки в СКЦ КЖД ОАО "РЖД" предлагается внедрение комплексного подхода, сочетающего метод 360 градусов, KPI и управление по целям (MBO). Разработанная методика включает многоуровневую систему критериев оценки с пятибалльной шкалой, где каждый уровень имеет четкие описательные характеристики. Ключевыми критериями являются выполнение должностных обязанностей, производительность труда, качество работы, профессиональные знания, инициативность, ответственность, командная работа, соблюдение сроков и клиентоориентированность.

Реализация проекта совершенствования системы оценки позволит достичь значимых социальных и экономических эффектов. Прогнозируется сокращение времени оценки на 41,5%, уменьшение затрат на 120 тыс. руб. ежегодно, снижение текучести на 3 процентных пункта. Ожидается рост удовлетворенности системой оценки (+29 п.п.) и вовлеченности персонала (+12 п.п.), а также увеличение доли сотрудников с индивидуальными планами развития с 25% до 80%. Экономическая эффективность проекта выражается в сокращении затрат, связанных с текучестью персонала (экономия 2,25 млн руб./год), при общих затратах на реализацию 850 тыс. руб. и сроке окупаемости 4 месяца.

Таким образом, внедрение современной системы оценки персонала в СКЦ КЖД ОАО "РЖД" позволит не только устранить ключевые недостатки существующих подходов, но и создаст прочную основу для стратегического управления человеческими ресурсами. Разработанная методика может быть адаптирована и масштабирована на другие подразделения компании, способствуя повышению прозрачности кадровых процессов, профессиональному развитию сотрудников и оптимизации операционных издержек.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: современные технологии оценки эффективности : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-016987-3. — Текст : электронный // ЭБС "ZNANIUM" [сайт]. — URL: https://znanium.com/catalog/product/1856787 (дата обращения: 15.07.2024).

2. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами : пер. с англ. / М. Армстронг. — 12-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2023. — 848 с. — ISBN 978-5-4461-2345-6. — Текст : электронный // ЭБС "Лань" [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/143456 (дата обращения: 15.07.2024).

3. Веснин, В. Р. Управление персоналом. Теория и практика : учебник / В. Р. Веснин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Проспект, 2024. — 688 с. — ISBN 978-5-392-37891-2. — Текст : электронный // ЭБС "Проспект" [сайт]. — URL: https://www.prospekt.org/books/978-5-392-37891-2 (дата обращения: 15.07.2024).

4. Одегов, Ю. Г. Оценка эффективности работы персонала: современные подходы и методы : монография / Ю. Г. Одегов, Л. В.Карташова. — Москва : Альфа-Пресс, 2023. — 312 с. — ISBN 978-5-94280-845-6. — Текст : электронный // ЭБС "КнигаФонд" [сайт]. — URL: https://www.knigafund.ru/books/456789 (дата обращения: 15.07.2024).