

# НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ В УСЛОВИЯХ МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ КОМПАНИИ

**А. А. Максимчик**

*Белорусский государственный университет, г. Минск;*

*Nuscha997@mail.ru;*

*науч. рук. – О. Ю. Жуковская, канд. экон. наук, доц.*

Статья посвящена исследованию лояльности сотрудников к банку. Рассмотрены основные потребности работников, а также решения банка по их реализации. Предложены практические рекомендации, позволяющие формировать лояльность сотрудников к банкам Беларуси. Данная работа содержит некоторые новые решения в контексте управления персоналом банков и других организаций.

**Ключевые слова:** лояльность клиентов, механизм удержания, привлекательность банка.

На сегодняшний день у каждой организации существуют различные методы управления персоналом. Однако не всегда они могут быть эффективными, из-за чего у организации могут снижаться показатели прибыли, оттока клиентов, оттока или текучести персонала.

Исходя из этого предлагается рассмотреть некоторые направления совершенствования менеджмента персонала в условиях массовых коммуникаций компаний на примере ОАО «Белгазпромбанк» [1].

Управление персоналом в ОАО «Белгазпромбанк» – это многогранный процесс, состоящий из множества элементов:

- формирование коллектива, его рациональное распределение и эффективное использование;
- обеспечение максимальной лояльности персонала к банку;
- правовое обеспечение системы управления персоналом;
- доведение до сотрудников банка политики службы персонала и политики банка в целом;
- обеспечение учреждения квалифицированным персоналом, соответствующим предъявляемым требованиям;
- формирование команды и укрепление духа каждого из ее членов;
- обеспечение благоприятного морально-психологического климата в коллективе;
- создание объективной системы вознаграждений, то есть выработка единых критериев для всех категорий персонала;
- оценка персонала;
- выявление потребностей персонала.

Управление персоналом осуществляется кадровой службой.

Краткая характеристика персонала в Белгазпромбанке:

- Средний возраст – 38 лет;
- 81% сотрудников имеют высшее образование;
- доля ключевого персонала – 12,5%;
- уровень текучести – менее 10%.

В марте 2020 года руководство Белгазпромбанка приняло решение о переводе части сотрудников на удалённую работу, тем самым пришлось значительно изменять графики работы организации и сотрудников. Для того, чтобы банк мог продолжать функционировать в нормальном режиме, не причиняя вреда сотрудникам и банковским показателям, части сотрудников, работающих на удалённых местах и занимаясь ранее обслуживанием розничного бизнеса, а это «фронт» офиса, были розданы телефоны для общения с клиентами из дома [2].

Банк, тем самым, отделил часть сотрудников для того, чтобы они не пересекались между собой и не могли заразиться вирусом covid-19, а также для продолжения нормальной работы с клиентами. Исходя из данного опыта, можно рассмотреть такой тип работы и в постоянном режиме не только для банка, но и организаций со схожими типами работ. Например, 2 раза в год, по 2 недели сотрудник будет переводиться на удалённый режим работы, что приведет к следующему.

1. Вырастет производительность каждого сотрудника, так как, не выходя из дома, работая в домашних условиях происходит улучшение настроения, повышается количество сна и отдыха сотрудником, время проведения за компьютером снижается.

2. Сотрудник не тратит время на проезд на работу и обратно, тем самым экономит деньги и время.

3. Повысится доверие к руководству, так как это забота о сотрудниках.

4. Снизится риск заболеваемости простудными инфекциями.

5. Повысится работоспособность после двух недельной работы из дома.

6. Снизятся затраты организации на электроэнергию, которую использует сотрудник в офисе.

7. Снизятся расходы бумаги, которую сотрудник расходует в течение дня, а это около одной пачки в день на человека, в совокупности – это охрана окружающей среды.

8. Повысятся плановые показатели сотрудников, так как работник сможет обзвонить из дома большее количество клиентов, чем из офиса, в связи с тем, что в офисе необходимо вызывать клиентов и только в свободное время их обзванивать.

9. Руководству будет проще проследить за работой сотрудника онлайн, но в то же время сотруднику проще работать без постоянного кон-

троля начальства в офисе, что также повышает производительность и мотивацию сотрудника.

При проведении исследования были опрошены сотрудники ОАО «Белгазпромбанка», 90% из 30 опрошенных, считают данный подход положительным и готовы работать удаленно 2 раза в год. Поэтому данный вид совершенствования организации труда можно применять в постоянном порядке для большинства организаций.

Кроме того, в ОАО «Белгазпромбанк» существует игра для сотрудников «Мозгобойня», которая до коронавирусной инфекции проводилась на специально отведенных площадках, а на данный момент реализуется онлайн. Для участия в такой игре, необходимо собрать команду из 2 – 5 человек, сотрудников банка и отвечать в короткие сроки на вопросы ведущего. После анализа ответов, выбирается победитель и команде вручают ценные призы.

Предлагается на основе данной игры, проводить 3 раза в год такое мероприятие для всех сотрудников организации в обязательном порядке для повышения интеллектуальных показателей сотрудников. Причем в мероприятии должны будут принимать участие команды, в состав которых будут входить до 15 человек:

- хотя бы 1 член руководящего состава, начиная с начальника группы;
- хотя бы 2 человека обслуживающего персонала (уборщики, разнорабочие и так далее);
- 1-3 человека из розничного бизнеса;
- 1-3 человека из обслуживания юридических лиц;
- 1 и более человек из работников офиса, не работающих с клиентами.

Команда, которая победит, получит премию и иные призы, однако участвовать в следующей игре команда победитель не сможет, а будет наблюдать за командами и получать новые знания. В таком случае у других работников появится стимул поучаствовать в данной игре, потому что шансы на победу будут большими [3].

Указанные мероприятия приведут к следующим результатам:

- обмен знаниями разных должностей сотрудников (уборщик сможет ответить на вопрос о моющем средстве, а работник розничного бизнеса ответит на вопрос, что такое инфляция);
- повышение лояльности к руководству и коллективу в целом;
- формирование идеи единства человеческих ресурсов;
- развитие командного духа;
- чувство востребованности;
- расширение кругозора;

- рост числа и качества контактов.

Итак, данная активность в общем повысит работоспособность коллектива и улучшит имидж банка. Подобные мероприятия можно проводить с минимальными затратами, повышая многие показатели организации, о чем свидетельствуют внутренние отчёты банка об удовлетворенности персонала, а также плановые показатели, применяемые к сотрудникам.

#### **Библиографические ссылки**

1. Правила обслуживания бизнес-клиентов в ОАО «Белгазпромбанк» [Электронный ресурс] // Официальный сайт ОАО «Белгазпромбанк» Режим доступа: [https://belgazprombank.by/about/press\\_centр/novosti\\_bankа/2017/pravila-obsluzhivaniya-biznes-klientov-v-oao-belgazprombank-2018/](https://belgazprombank.by/about/press_centр/novosti_bankа/2017/pravila-obsluzhivaniya-biznes-klientov-v-oao-belgazprombank-2018/). – Дата доступа: 04.05.2020.
2. *Ну Д.* Инвестиционный банкир по стечению обстоятельств. Десятилетие, преобразовавшее Уолл-стрит: взгляд изнутри. М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2010. С. 83-135.
3. Достижения и награды ОАО «Белгазпромбанка» [Электронный ресурс] // Официальный сайт ОАО «Белгазпромбанк». Режим доступа: [https://belgazprombank.by/about/o\\_bank/dostizhenija\\_i\\_nagradi/](https://belgazprombank.by/about/o_bank/dostizhenija_i_nagradi/). Дата доступа: 04.05.2020.