

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2020.74.82.026

## Методы оценки качества работы персонала на примере отдела продаж

**Коротков Владислав Мирославович**

Магистрант,  
кафедра менеджмента,  
Московский международный университет,  
125040, Российская Федерация, Москва, Ленинградский проспект, 17;  
e-mail: v.m.korotkov@mmu.ru

### Аннотация

Статья посвящена разработке метода к оценке качества работы персонала для достижения заданных результатов на примере модели отдела продаж. Для повышения эффективности оценки персонала необходимо применять современные методы, привлекать персонал к регулярному прохождению оценки, включая самоанализ и саморазвитие. Итак, тема данного исследования является актуальной, поскольку необходимо разработки комплексного методического подхода к формированию надлежащей оценки персонала как важного элемента эффективного управления. Оценка персонала – это важный элемент эффективного управления и актуальный в сегодняшних условиях процесс, направленный на повышение конкурентоспособности предприятия. Различные системы, методы и методики оценки персонала позволяют выявить и раскрыть потенциал каждого работника и направить этот потенциал на реализацию стратегических целей предприятия. Оценка персонала требует использования всех научных подходов, их обобщение и комбинирования для достижения ее эффективности, оптимальности и экономичности. Наиболее полно система оценки персонала оказывается в комплексной оценке работника, которую следует разрабатывать по всем категориям персонала организации. Объективная оценка может быть достигнута только на основе учета профессионально-квалификационных, личностных и деловых характеристик работника

### Для цитирования в научных исследованиях

Коротков В.М. Методы оценки качества работы персонала на примере отдела продаж // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2020. Том 10. № 4А. С. 219-226. DOI: 10.34670/AR.2020.74.82.026

### Ключевые слова

Оценка временных затрат, оценка количества персонала, модель отдела продаж.

## Введение

В условиях рыночной трансформации экономики целью любого предприятия является получение максимальной прибыли при наименьших затратах. Поэтому перед руководителями предприятий стоят комплексные проблемы повышения эффективности работы. Данная проблема зависит от многих факторов внутренней и внешней среды. Одним из основных факторов внутренней среды, контролируется и формируется предприятием для социально-экономического развития и повышения эффективности, является обеспеченность квалифицированным персоналом, формирование состава, структуры, уровня профессиональной преданности и профессионализма всех участников производственной деятельности на предприятии. Следует отметить, что среди всех факторов производства человеческий фактор в значительной степени влияет на результаты деятельности предприятия. Исходя из этого, главной целью становится разработка стратегий развития профессиональной компетентности персонала предприятия.

## Основная часть

Менеджмент персонала предусматривает широкое использование результатов оценки персонала для сохранения конкурентоспособных работников, способных обеспечить развитие предприятия. Оценка персонала направлена на выявление потенциала каждого работника и по ее результатам составляются программы обучения и дальнейшего развития.

Для повышения эффективности оценки персонала необходимо применять современные методы, привлекать персонал к регулярному прохождению оценки, включая самоанализ и саморазвитие. Итак, тема данного исследования является актуальной, поскольку необходимо разработки комплексного методического подхода к формированию надлежащей оценки персонала как важного элемента эффективного управления.

Оценки сотрудников с четкими критериями оценки очень важны, потому что они позволяют точные заявления и позволяют целевые меры для продвижения с помощью системы систематической оценки сотрудников.

Разработка оценочных и эксплуатационных характеристик зависит от множества факторов. Это корпоративная культура, политика управления, отрасль и ключевые сферы деятельности, важность и важность оценки сотрудников, ориентация на производительность, сложность задач и функций и многое другое.

Данный анализ предназначен для того, чтобы помочь создать лист оценки сотрудников с конкретными идеями и вариантами и сформулировать его. В некоторых случаях они могут и даже должны быть адаптированы и определены с учетом конкретных особенностей и требований.

Критерии для отзывов сотрудников

Качество:

- работы организации труда
- рабочая техника
- освоение рабочих инструментов
- соблюдение стандартов качества и спецификаций
- соблюдение принципов эффективности
- понимание затрат и прибыльности как точной осведомленности о важности факторов

качества

Повышение качества

Готовность к:

- ориентации на клиента качественная осведомленность о ресурсах и осведомленность
- общее понимание качества
- целостная осведомленность о качестве понимание качества как постоянной задачи
- независимость

Количество работ:

- Количество единиц мощности за период
- Частота ошибок
- Темп
- Отклонения

Количество единиц мощности в соответствии с согласованными целевыми показателями времени, потраченного на выполнение основных задач

- Число выполненных блоков задач, своевременная поставка и соотношение пунктуальности рабочего продукта и времени

Изучение и использование ноу-хау:

- Внедрение специальных знаний
- Использование талантов и сильных сторон
- Внедрение инноваций
- Передача дальнейшей учебной деятельности
- Приверженность дальнейшей учебной деятельности
- Ответственность за обучение
- Признание собственных потребностей в обучении
- Использование средств массовой информации и навыки
- Обучение готовности к обучению

Устойчивость:

- с большим объемом работы
- с новыми неожиданными ситуациями
- с измененными / экстремальными требованиями
- с кризисами или серьезными проблемами
- с жесткими сроками
- с критическими решениями

Уверенность в принятии решений:

- Качество решений
- Принятие решений
- Экономическая эффективность решений
- Участие сотрудников в принятии решений
- Разработка / процедура
- Основа принятия решений
- Скорость принятия решений
- Способность принимать решения
- Приоритетность критериев

- Обоснованность для принятия решений
  - Степень гражданской смелости в принятии решений
  - Степень разнообразия основ принятия решений
  - Отношения между индивидуальными и командными решениями
  - Критерии принятия решений о критериях
  - Включение предпринимательских интересов / ситуаций
  - Иновационные навыки:
    - Иновационный талант в целом
    - Частота инноваций
    - Создание выгод для компании
    - Цель и ориентация на компанию
  - Настойчивость:
    - Способность реализовывать
    - Целостность предложений
    - Практическая значимость / Практическая пригодность инноваций
    - Ориентация инноваций на клиента и рынок
    - Экономически выгодный аспект
    - Включение экономики
  - Коммуникация:
    - Общие навыки общения
    - Четкость общения
    - Форма общения
  - Влияние связи выразительных навыков:
    - эмпатии
    - понятность
    - получатели и целевых группы
    - ориентация СМИ обработки
    - открытости онлайн СМИ
    - приемка и личность воздействия
    - выразительности связи
    - понимаемость / ясность связи
  - Полезность и поддержка
  - Общее поведение команды:
    - коммуникативных навыков
    - реагирования на другие
    - возникновение
    - баланса
    - гибкость
    - критика
    - энтузиазм
    - напористость
    - уговоры
    - команда принятие
-

- обязательств
- межличностные навыки
- разрешения конфликтных ситуаций

С сокращением до нескольких критериев оценки и баллов оценки важную роль играют актуальность, правильность и отражение эффективных действий и задач, а также учет добавленной стоимости. Особенно важно, какие критерии оценки используются и насколько они дифференцированы при обсуждении и обоснованы. Устные или письменные комментарии в лучшем случае прилагаются в качестве дополнений.

Есть много других функций оценки, включая многочисленные функции управления, а также шаблоны и формы для оценки сотрудников, также на компакт-диске. Знание областей компетенции иногда полезно для целостного и систематического характера оценок:

#### Экспертиза

Как насчет актуальных и текущих знаний и как они используются и развиваются?

#### Самокомпетентность

Отношение к работе и технике, чтобы сделать их независимыми и целенаправленными.

#### Методологическая компетентность

Насколько хорошо и последовательно используются методы и инструменты, чтобы иметь возможность работать эффективно, действенно и целенаправленно в рабочей сфере?

#### Социальные навыки

Как устроены отношения и общение внутри команды и руководителя, с одной стороны, и партнеров по рынку, сотрудников и клиентов, с другой стороны, и использовавших должность?

Основное требование: основанный на партнерстве диалог с целеустремленностью. Оценка сотрудника и оценка сотрудника все больше понимаются и рассматриваются как диалог на основе партнерства и учебная обратная связь при взаимном участии сотрудника. Это означает, что в современном оценочном собеседовании оценки проводятся совместно, работник вносит свой взгляд на вещи и свои варианты достижения целей, и критика обстоятельств, препятствующих эффективности, не только разрешается, но и приветствуется.

Кроме того, оценка персонала в настоящее время гораздо больше относится к выявлению и продвижению сильных сторон, талантов, специальных знаний и социальных навыков, а не к осуждению и устранению недостатков и недостатков. Есть даже компании, которые избегают статических квалификационных профилей, выявляя отрицательные отклонения и используя профили компетенций, которые в основном сосредоточены на анализе положительных отклонений. Таким образом, основное внимание здесь уделяется продвижению сильных сторон и определению того, в чем сотрудники особенно хороши, а не выражению слабостей, в чем плохой работник или нет.

Эффективность деятельности любой организации в значительной мере определяется степенью соответствия сотрудников, которые в ней работают, рабочими местами, которые они занимают. Только при таком соответствии организация и работники достигают целей своего развития. Выявить степень соответствия работников требованиям их рабочих мест можно в процессе оценки персонала, которая является одной из ключевых функций управления персоналом.

Теория и практика оценки персонала находится на этапе становления. Есть много проблем с ее организацией и проведением, она разрозненная и несистемный характер, не отвечает многим базовым принципам.

Проведение регулярной оценки персонала по выбранным организацией методами и

критериями позволяет определить приоритеты развития работников, прогнозировать и планировать их карьеру и, таким образом, сформировать у работников мотивации к развитию необходимых предприятию компетенций.

Предложенный механизм позволяет рассматривать процесс оценки персонала как сложную систему с указанием алгоритма действий в виде перечня основных этапов, а также основных требований к оценке персонала на предприятии с последующим определением вероятных ошибок для их недопущения или минимизации на практике.

Требования к оценке персонала в каждой организации - конечно разные, но их можно объединить в группы, так если принять как аксиому, что:

- каждая система управления имеет свой жизненный цикл,
- вся система управления бизнесом – это сотрудники, которые его создают.
- система управления сотрудниками не состоятельна без оценки того, чем она управляет.

Можно сделать вывод, что требования к оценке персонала так же изменяются в зависимости от жизненного цикла организации.

### Заключение

Таким образом, оценка персонала – это важный элемент эффективного управления и актуальный в современных условиях процесс, направленный на повышение конкурентоспособности предприятия. Различные системы, методы и методики оценки персонала позволяют выявить и раскрыть потенциал каждого работника и направить этот потенциал на реализацию стратегических целей предприятия. Оценка персонала требует использования всех научных подходов, их обобщение и комбинирования для достижения ее эффективности, оптимальности и экономичности. Наиболее полно система оценки персонала оказывается в комплексной оценке работника, которую следует разрабатывать по всем категориям персонала организации. Объективная оценка может быть достигнута только на основе учета профессионально-квалификационных, личностных и деловых характеристик работника.

### Библиография

1. Токарева Ю.А., Суворкова Ю.Е. Роль корпоративных коммуникаций в стимулировании персонала в условиях срочных трудовых отношений // *International Journal of Medicine and Psychology*. 2019. Том 2. №4. С. 178 – 181.
2. Батырева М.В., Селезнева Т.А. Удовлетворенность населения условиями жизни в городе как фактор формирования его образа // *Russian Economic Bulletin*. 2019. Том 2. № 6. С. 290 – 296.
3. Буракин М.Н. сущность и принципы управленческой культуры менеджера // *Обзор педагогических исследований*. 2019. Том 1. №1. С. 12 – 18.
4. Алекина Е.В. Модель формирования затрат на улучшение условий труда // *Russian Economic Bulletin*. 2019. Том 2. № 6. С. 62 – 66.
5. Фролов А.С. Механизмы и инструменты инновационного развития региональной экономики // *Modern Economy Success*. 2019. №2. С. 95 – 104.
6. Борисова Е. Критерии оценки персонала [Текст] / Елена Борисова // *Персонал-микс*. - 2005. - № 2. - С. 15-19.
7. Борисова Е. Критерии оценки персонала. Рецепт для тех, кому некогда. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://personal-mix.ru>
8. Гаврилова А. Г. Оценка персонала и её отличие от аттестации [Текст] / А. Г. Гаврилова // *Финансовая газета Экспо*. - 2009. - № 2, Март-апрель.
9. Интернет-журнал. Кадровик [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.kadrovik.ru/index.php/component/docman/doc\\_download/docs/08/docs/08/docs/help/tf/files/307/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=8349](http://www.kadrovik.ru/index.php/component/docman/doc_download/docs/08/docs/08/docs/help/tf/files/307/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=8349)
10. Методики оценки персонала [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.hr-portal.ru/assessment\\_tools](http://www.hr-portal.ru/assessment_tools)

11. Оценка персонала: прошлое и будущее – новые технологии и подходы в оценке персонала [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.dikol-group.ru/statii30.htm>
12. Сорока В. А. Оценка персонала [Текст] // Управление персоналом. - 2009. - № 5.
13. Управление персоналом: словарь-справочник [Электронный ресурс] / Интернет-ресурс. - Режим доступа: <http://psyfactor.org/personal0.htm>

## **Personnel quality assessment methods on the example of the sales department**

**Vladislav M. Korotkov**

Master student,  
Moscow International University in Moscow,  
125040, 17, Leningradsky ave., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: [v.m.korotkov@mmu.ru](mailto:v.m.korotkov@mmu.ru)

### **Abstract**

The article focuses on the development of the methods personnel quality assessment in order to achieve the desired outcome. The study is based on the sales department model. The article is devoted to the development of a method for assessing the quality of staff work to achieve desired results using the example of a sales department model. To increase the efficiency of personnel assessment, it is necessary to apply modern methods, to involve personnel in regular assessment, including self-analysis and self-development. So, the topic of this study is relevant, since it is necessary to develop an integrated methodological approach to the formation of a proper staff assessment as an important element of effective management. Personnel assessment is an important element of effective management and a relevant process in today's conditions aimed at improving the competitiveness of the enterprise. Various systems, methods and techniques for assessing personnel allow us to identify and unleash the potential of each employee and direct this potential to the implementation of the strategic goals of the enterprise. Personnel assessment requires the use of all scientific approaches, their generalization and combination to achieve its effectiveness, optimality and economy. The most complete personnel assessment system is in a comprehensive employee assessment, which should be developed for all categories of personnel in the organization. An objective assessment can only be achieved by taking into account the professional qualifications, personal and business characteristics of the employee

### **For citation**

Korotkov V.M. (2020) Metody otsenki kachestva raboty personala na primere otdela prodazh [Personnel quality assessment methods on the example of the sales department]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 10 (4A), pp. 219-226. DOI: 10.34670/AR.2020.74.82.026

### **Keywords**

Personnel quality estimation, personnel, the sales department model.

---

## References

1. Tokarev, Y. A., Y. E. Suvorova the Role of corporate communications in the promotion of staff under fixed-term labour relations // International Journal of Medicine and Psychology. 2019. Volume 2. No. 4. Pp. 178-181.
2. batyрева M. V., Selezneva T. A. Satisfaction of the population with living conditions in the city as a factor in forming its image // Russian Economic Bulletin. 2019. Volume 2. No. 6. Pp. 290-296.
3. Burnakin M. N. essence and principles of managerial culture of the Manager // Review of pedagogical research. 2019. Volume 1. No. 1. Pp. 12-18.
4. Alekina E. V. Model of forming costs for improving working conditions // Russian Economic Bulletin. 2019. Volume 2. No. 6. Pp. 62-66.
5. Frolov A. S. Mechanisms and tools for innovative development of regional economy // Modern Economy Success. 2019. no. 2. Pp. 95-104.
6. Borisova E. personnel evaluation Criteria [Text] / Elena Borisova // Personnel-mix. - 2005. - № 2. - P. 15-19.
7. Borisova E. personnel evaluation Criteria. Recipe for those who have no time. [Electronic resource]. Mode of access: <http://personal-mix.ru>
8. Gavrilova A. G. personnel Assessment and its difference from certification [Text] / A. G. Gavrilova // Financial newspaper Expo. - 2009. - № 2, March-April.
9. The Internet-the magazine. HR officer [Electronic resource] access Mode: [http://www.kadrovik.ru/index.php/component/docman/doc\\_download/docs/08/docs/08/docs/help/tf/files/307/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=8349](http://www.kadrovik.ru/index.php/component/docman/doc_download/docs/08/docs/08/docs/help/tf/files/307/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=8349)
10. Methods of personnel assessment [Electronic resource] access Mode: [http://www.hr-portal.ru/assessment\\_tools](http://www.hr-portal.ru/assessment_tools)
11. Staff evaluation: the past and future – new technologies and approaches in personnel assessment [Electronic resource] Mode of access: <http://www.dikol-group.ru/statii30.htm>
12. Soroka, V. A., Assessment of personnel [Text] // Personnel management. - 2009. - № 5.
13. HR Management: dictionary-reference [Electronic resource] / Internet resource. - Mode of access: <http://psyfactor.org/personal0.htm>