

Конкурс: «Лучшие кадровые технологии Санкт-Петербурга»

Номинация: «Лучшая кадровая технология в сфере мотивации персонала (на примере ГУП «Инпредсервис»)»



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ
УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ
ИНОСТРАННЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ

ИНПРЕДСЕРВИС

О предприятии

ГУП «Инпредсервис» – Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие по обслуживанию иностранных представительств.

Предприятие вносит значительный вклад в формирование имиджа Санкт-Петербурга, как консульской столицы России, крупного европейского центра, который, согласно концепции Генерального плана экономического и социального развития Санкт-Петербурга, выполняет важные общегосударственные и международные функции.

Миссия ГУП «Инпредсервис» - «Создание максимально комфортных условий для работы и жизни дипломатов в Санкт-Петербурге. Работа и жилье дипломатам без бытовых и технических проблем».

Стратегическая (генеральная) цель ГУП «Инпредсервис» - увеличение доли рынка за счет постоянного повышения качества и расширения перечня услуг и как следствие увеличение социальной значимости ГУП за счет роста отчислений части чистой прибыли в бюджет Санкт-Петербурга.

Основные виды деятельности ГУП «Инпредсервис»:

- предоставление зданий, жилых и нежилых помещений в аренду;
 - эксплуатация и техническое обслуживание зданий, жилых и нежилых помещений;
 - выполнение строительно-монтажных работ, всех видов ремонта зданий, в т.ч. фасадных работ и реставрация объектов культурного наследия;
 - иные виды деятельности, связанные с реализацией предприятием целей по обеспечению обслуживания консульских учреждений и иностранных представительств, аккредитованных в Санкт-Петербурге;
- Помимо основной деятельности, ГУП «Инпредсервис» оказывает дополнительные услуги консульским и иным учреждениям, перечень которых постоянно расширяется.

4 столпа Политики в области мотивации персонала ГУП «Инпредсервис»

«Поддержка инициатив»

Поддержка инициатив сотрудников, в том числе через «Банк идей»

«Уважение и доверие»

Распространение принципов дипломатического общения и деловой культуры

«Развитие»

Непрерывное развитие персонала и создание благоприятных условий труда, в том числе психологического климата

«Забота»

Забота о сотрудниках, ветеранах предприятия, молодых поколениях и семьях

Сотрудники предприятия являются одним из основных конкурентных преимуществ ГУП, а кадровая политика - одним из ключевых элементов стратегического планирования.

Стратегия управления персоналом связана и учитывает стратегию развития ГУП и разработана с учетом, как интересов руководства, так и персонала.

Принципы и идеология кадровой работы ГУП «Инпредсервис» отражена в Стандарте организации «Управление кадрами», Положении об отделе кадров, Кодексе этики ГУП, правилах внутреннего трудового распорядка, в трудовом договоре, в должностных инструкциях.

В ГУП предоставление сотрудникам равных возможностей в пользовании социальными и иными льготами происходит вне зависимости от пола, возраста, занимаемой должности, национальности и вероисповедания.

Характеристика кадрового состава

По результатам опросов большинство сотрудников оценивают атмосферу в коллективе как «деловую». Подчеркивается взаимодействие и готовность помочь другим сотрудникам и участвовать в общих мероприятиях.

Показатель «атмосфера в коллективе» на протяжении нескольких лет оценивается сотрудниками как «отлично».

По данным анкетирования сотрудники высоко оценивают стиль руководства в целом, признание труда и вклада сотрудников, и подавляющее большинство связывают свою дальнейшую карьеру с ГУП «Инпредсервис».

Результат опросов показал заинтересованность сотрудников в проведении обучения регулярно в виде семинаров, лекций и курсов повышения квалификации. Фактический показатель заинтересованности сотрудников в обучении за 5 лет (с 2012г. по 2017г.) вырос с 70% до 87%. Это также было обусловлено введением новых программ (электронный документооборот и проч.) и «омоложением коллектива». С 2012г. по 2017г. произошло постепенное изменение кадрового состава предприятия: часть сотрудников ушло на пенсию и на смену им были приняты молодые сотрудники. По результатам опросов часть сотрудников отметила, что они хотели бы освоить новую профессию, для того, чтобы была возможность взаимозаменяемости.

Также сотрудники отмечают возможность карьерного роста в связи с прохождением дополнительного обучения. В 2017 году фактический показатель удовлетворенности пройденным обучением составил 90%, а фактический показатель применения новых знаний в работе – 89%.

Руководители и специалисты отметили области знаний, дополнительное обучение в которых имгодились в работе: юриспруденция, экономика, финансы и налоги, охрана труда, энергетика, компьютерные курсы, программирование, иностранные языки, психология, сметное дело, экспертиза недвижимости, гостиничный бизнес, менеджмент, информационная безопасность.

Рабочие/служащие, в зависимости от области работы, регулярно проходят специальное обучение, а также дополнительное по желанию.

Характеристика кадрового состава

Текучесть кадров, %

Показатели текущести кадров в ГУП «Инпредсервис» минимальны и составляют в среднем не более 6% в год.



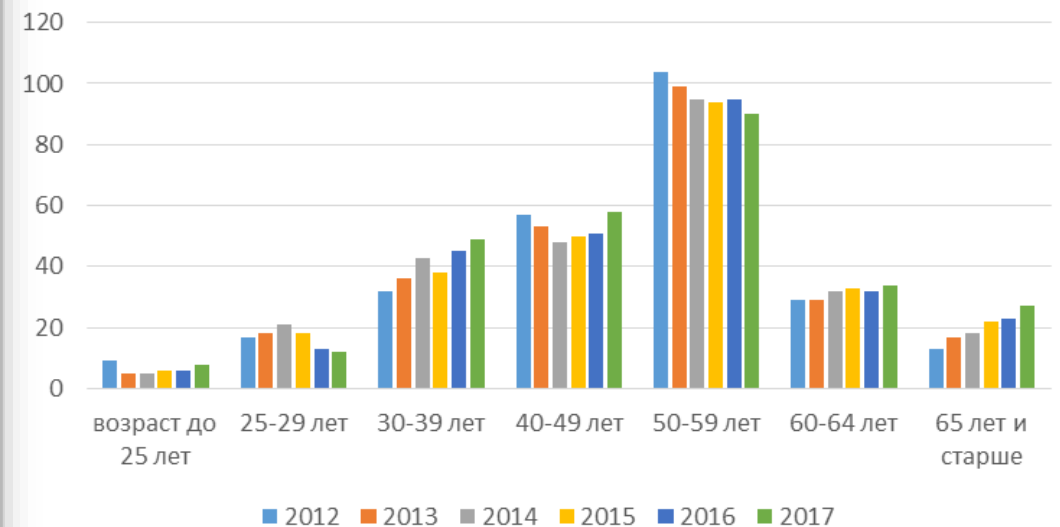
Категории персонала, чел.



Показатели длительности стажа работы по категориям персонала (кол-во сотрудников)



Возраст персонала, лет



Бенчмаркинг:

По сравнению со средним уровнем текущести кадров ГУПов Санкт-Петербурга, у «Инпредсервис» показатель ниже на 3,5 %.

Цель: Демонстрация заботы о персонале, как основополагающем подходе комплексной системы мотивации в ГУП «Инпредсервис»

Руководством был сделан акцент на заботу о персонале и трансляции основных ценностей предприятия в управлении персоналом:

- ✓ предоставление работы по профессиональной подготовке и интересам;
- ✓ формирование чувства уверенности в будущем;
- ✓ создание творческой атмосферы, дающей возможность самовыражения в труде;
- ✓ сохранение здоровья работников;
- ✓ возможности обучения и карьерного продвижения;
- ✓ равные возможности при найме на работу;
- ✓ поощрение инициатив сотрудников;
- ✓ создание благоприятной социально-психологической атмосферы в коллективе;
- ✓ справедливость во всем: установлении норм труда, распределения работы, оценки деятельности, вознаграждении сотрудников и др.

Методы мотивации

1. Забота о сотрудниках, ветеранах, семьях сотрудников и молодежи.

- **Забота о здоровье:** ДМС с возможностью выбора доп. программ с доплатой; информирование о предупредительных мерах во время очагов инфекций, помощь в случае болезни и смерти близких родственников; вакцинация в период эпидемий (по желанию), социальные льготы (путевки в санатории, детские лагеря), частичная компенсация затрат на дорогостоящее лечение, на спортивные абонементы, доплаты уволившимся пенсионерам, скидки на услуги предприятия, новогодние подарки для детей, развозка на работу, поддержка профсоюза.

- **Забота об адаптации и вовлеченности:** Welcome-презентация для новых сотрудников, фирменный стиль, фирменные цвета, брендированные информационные носители. Внедрена системы электронного документооборота (рост доверия к руководству благодаря прозрачности прохождения информации). Регулярно проводятся совещания руководства с привлечением сотрудников не только для принятия стратегических решений, но и для обсуждения текущих вопросов; возможность участвовать в общих решениях, раскрытие потенциала сотрудников посредством продвижения по служебной лестнице как вертикального, так и горизонтального.

- **Создание условий для неформального общения:** спорт и рекреация под эгидой профсоюза и предприятия, дни здоровья, поздравления коллег с важными событиями в их жизни (результаты в работе, личные события).

2. Признание и поддержка инициатив: профессиональные конкурсы, публикации в СМИ о работе отделов, благодарности, корпоративные награды: грамоты, благодарности, памятные знаки и медали, а также занесение в памятную книгу ГУП, поддержка инициативы (проект «Банк идей»)- награждение и премирование результатов, поощрение и развитие творческих способностей (проведение творческих конкурсов, выставок сотрудников), «Доска почета», премирование к профессиональным праздникам, по окончании года или важного проекта

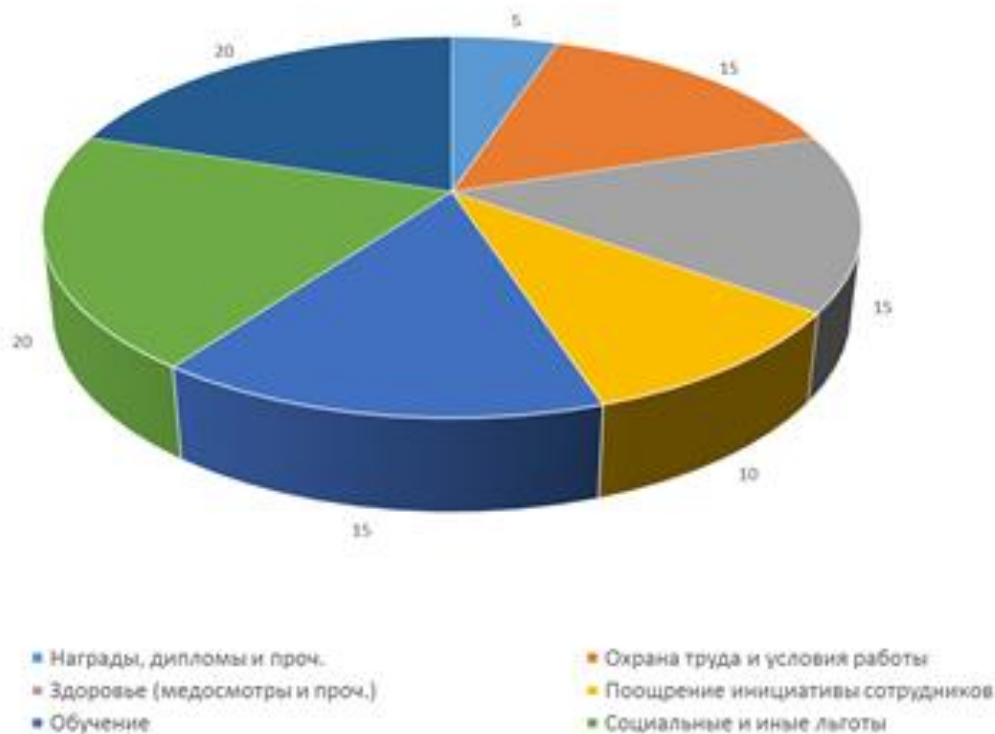
3. Обучение и развитие персонала: участие в деловых миссиях профильных Комитетов; участие в составе делегаций по обмену опытом с зарубежными партнерами; внутренне обучение (инициатором может выступить любое подразделение и сотрудник), проект «Корпоративная библиотека ГУП», выделяются средства на повышение квалификации персонала.

4. Уважение и доверие: улучшение условий работы (оплата мобильной связи, переоборудование рабочих мест, удаленный доступ к СЭД, удобный график работы, трудоустройство инвалидов, внимательное отношение к проблемам сотрудников).

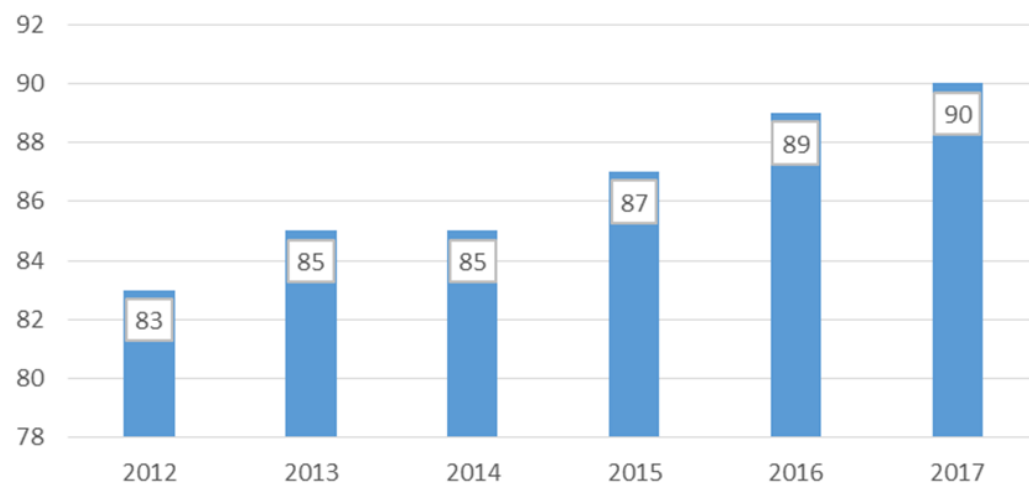
Результат

1. Минимальный уровень текучести персонала – 2,5 %, а соответственно затраты предприятия на обучение новых сотрудников значительно снижаются.
2. Отсутствие забастовок, обращений в трудовую инспекцию, жалоб и недовольства персонала.
3. Забота о здоровье сотрудников позволяет сократить пропущенные дни по болезни.

Оценка сотрудниками немонетарной мотивации в долях, (%)



Оценка сотрудниками немонетарного поощрения, %



4. Проблема «естественного старения штата» нивелируется гибким подходом в работе по многоступенчатой адаптации молодежи и вовлечения к новым условиям труда сотрудников пенсионного возраста, мотивируя их на подготовку преемников, а молодежь на карьерный рост.
5. Благодаря созданным условиям для самореализации и поощрения инициатив создается среда для «здоровой» конкуренции.
6. Возможность оптимизировать затраты на обучение посредством внутреннего обучения сотрудников и мотивации в его проведении.

Новизна заключается в использовании комплексного метода мотивации с акцентом на заботу, как неотъемлемую составляющую для обеспечения комфортного психологического климата в коллективе. **Актуальность** в том, что у сотрудника существует диапазон возможностей сочетания личных интересов с рабочими целями, повышая их действенность и результативность (высокая оценка подхода по результатам обратной связи).