

## ИССЛЕДОВАНИЕ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА СПАО «ИНГОССТРАХ»

*Эрдынеева Елена Евгеньевна*  
*магистрант, Байкальского государственного университета,*  
*РФ, г. Иркутск*

*Балашова Надежда Валерьевна*  
*научный руководитель, канд. экон. наук,*  
*Байкальский государственный университет,*  
*РФ, г. Иркутск*

Страховая компания «Ингосстрах» работает на международном и внутреннем рынках с 1947 года. За этот период «Ингосстрах» из скромного управления, входящего в Министерство финансов СССР, вырос в солидную компанию с разветвленной региональной сетью. Сегодня это крупнейшая страховая компания федерального уровня и один из лидеров отечественного страхового рынка как по объему страховой премии и сумме выплаченного страхового возмещения, так и по основным балансовым показателям.

Сегодня СПАО «Ингосстрах» имеет 83 региональных филиала. Компания представлена в 149 населенных пунктах России. По данным 2016 года общее число сотрудников составляет 6 437 человек.

Одна из концепций исследования вовлеченности была создана корпорацией «Aon Hewitt», которая является одним из лидеров исследования вовлеченности в мире, в 1994 году. За 2016 год Aon провели исследования в 3 196 организациях, опросив при этом более 4,5 млн человек. В России только за последние пять лет было опрошено более 700 000 респондентов. Результаты подтверждают чёткую прямую связь между вовлеченностью и основными финансовыми показателями компаний.

Согласно концепции Aon под вовлеченностью понимается:

1. Состояние, в котором работник стремится выполнять свою работу как можно лучше;
2. Необходимое условие реализации стратегии и достижения высоких результатов как организации, так и каждого работника.

Вовлеченный сотрудник:

1) ГОВОРИТ. Всегда позитивно отзывается о компании в общении с коллегами, потенциальными сотрудниками и клиентами;

2) ОСТАЕТСЯ. Действительно хочет остаться в компании на длительное время, быть частью компании;

3) СТРЕМИТСЯ. Прикладывает дополнительные усилия, чтобы способствовать успеху бизнеса.

Исследования Аона доказывают, что:

1. Высоко вовлеченные работники остаются в организации на 36 % чаще;

2. Вовлеченность сотрудников, показывающих высокие результаты, на 10 % выше, чем в среднем.

Суть концепции состоит в «непрерывном слушании», которое заключается в постоянной обратной связи с сотрудниками организации. Таким образом, на каждом этапе сотруднику предлагается пройти:

### **1. До трудоустройства**

*1) Опрос Кандидатов:*

а) Репутация работодателя;

б) Причины приема или отклонения предложения;

*2) Входной опрос:*

а) EVP;

б) Оценка процесса приема на работу и адаптации.

### **2. Во время работы**

*1) Исследование процесса адаптации:*

а) EVP;

б) Оценка процесса адаптации;

с) Оценка вовлеченности;

*2) Исследование вовлеченности (Регулярные опросы, пульс-опросы):*

а) Вовлеченность сотрудника;

б) Оценка ситуации в организации;

с) Основные проблемы, поиск решений для повышения вовлеченности;

### 3) Оценка 360:

а) Обратная связь сотруднику и руководителю.

### 3. После ухода

#### 1) Exit-интервью

а) Причины ухода;

б) Вовлеченность сотрудника;

с) Мнение сотрудника о компании.

В 2016 году по данной методике нами было проведено исследование вовлеченности работающего в компании персонала, в котором приняло участие 70 работающих на данный момент сотрудников филиала, из них 3 топ-менеджера и 67 сотрудников. По результатам проведенного исследования процент вовлеченных сотрудников составил 73 %.

Оценка по ключевым параметрам: говорит, остается, стремится представлена в таблице 1.

**Таблица 1.**

#### Ключевые вопросы по вовлеченности и ответы на них

ГОВОРИТ	Когда мне предоставляется возможность, я очень хорошо отзываюсь о работе в этой организации	83%	14%	2%	1%
	Я без сомнения рекомендовал бы нашу организацию своему другу, ищущему работу	69%	24%	5%	2%
ОСТАЕТСЯ	Потребуется серьезные причины для того, чтобы я ушел из организации	74%	18%	5%	3%
	Я редко думаю о том, чтобы уйти из организации и работать в другом месте	68%	19%	8%	5%
СТРЕМИТСЯ	Наша организация вдохновляет меня ежедневно выполнять работу как можно лучше	61%	28%	7%	4%
	Наша организация мотивирует меня достигать лучших результатов, чем обычно ожидается	58%	29%	9%	4%
Варианты ответов		согласны	скорее согласны	скорее не согласны	не согласны

Распределение персонала по уровню вовлеченности в зависимости от демографических признаков представлено в таблице 2.

**Таблица 2.**

**Уровень вовлеченности по демографическим признакам**

<b>должность</b>	<b>высшее руководство</b>	<b>92%</b>
	начальники отделов	84%
	зам. начальника отдела и ниже	71%
<b>пол</b>	женский	75%
	мужской	69%
<b>стаж</b>	менее 3 месяцев	82%
	от 3 месяцев до 1 года	80%
	1–2 года	75%
	2–3 года	65%
	3–5 лет	73%
	5–10 лет	70%
	10 лет и более	75%
<b>возраст</b>	до 25 лет	70%
	25–29 лет	67%
	30–34 лет	71%
	35–44 лет	76%
	45–54 лет	85%
	55 лет и старше	82%

Согласно концепции Аон устойчивый бизнес-результат складывается из четырех индексов: индекс вовлеченности персонала, индекс доверия руководству, индекс культуры эффективности и индекс бренда работодателя.

Доверие руководителю: высшее руководство организации вдохновляет сотрудников своим видением будущего; руководитель становится примером поведения для всех; команда руководителей эффективна.

Культура эффективности: сотрудники знают о целях организации и своём вкладе в общий результат работы; люди мотивированы на достижение высоких результатов различными инструментами.

Бренд работодателя: организации удаётся привлечь работников, способных достичь поставленных целей бизнеса; имидж организации на рынке продукта /услуги соответствует имиджу на рынке труда; работники получают достойное вознаграждение.

Также как и индекс вовлеченности, эти вышеуказанные индексы измеряются в процентном соотношении. Ответы на ключевые вопросы по расчету этих индексов представлены в таблицах 3, 4 и 5.

**Таблица 3.**

**Высшее руководство – ключевые вопросы и ответы на них**

ВИДЕНИЕ БУДУЩЕГО	Высшее руководство дает четкое направление развития организации в будущем	73%	22%	4%	1%
	Высшее руководство вдохновляет меня своим видением будущего организации	56%	32%	8%	4%
ВНИМАНИЕ К ЛЮДЯМ	Высшее руководство ценит сотрудников организации	54%	32%	9%	5%
	Высшее руководство организации всегда на виду и доступно для сотрудников	61%	30%	6%	3%
МАСТЕРСТВО В БИЗНЕСЕ	Высшее руководство открыто и честно ведет себя в общении	63%	31%	4%	2%
	Решения, принимаемые высшим руководством, правильные и обоснованные	65%	30%	4%	1%
Варианты ответов		согласны	скорее согласны	скорее не согласны	не согласны

**Таблица 4.**

**Культура эффективности – ключевые вопросы и ответы на них**

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	Система постановки целей и вознаграждения за результат мотивирует меня работать как можно лучше для достижения успеха организации	52%	28%	13%	7%
	Мне понятны цели, которые ставит передо мной руководитель, и какой результат он от меня ожидает	80%	17%	2%	1%
ВНИМАНИЕ К ЛЮДЯМ	Высшее руководство ценит сотрудников организации	49%	33%	12%	6%
	Высшее руководство организации всегда на виду и доступно для сотрудников	37%	26%	18%	19%
ВОЗГРАЖДЕНИЕ	Я получаю адекватное признание (помимо оплаты труда) моих достижений и вклада в работу	59%	28%	9%	4%

Продолжение таблицы 4.

	Наша организация предлагает наиболее интересные карьерные возможности для сотрудников, показывающих самые высокие результаты	43%	35%	15%	7%
Варианты ответов		согласны	скорее согласны	скорее не согласны	не согласны

**Таблица 5.**

**Привлекательность бренда работодателя – ключевые вопросы и ответы на них**

РЕПУТАЦИЯ	Наша организация является одним из лучших мест работы для сотрудников со знаниями и опытом работы в моей профессии	65%	25%	6%	4%
	В целом наша организация имеет отличную репутацию в обществе	84%	14%	2%	0%
ГОРДОСТЬ	Я горжусь тем, что работаю в этой организации	7%	20%	3%	1%
	Я четко понимаю особенности работы в этой организации в сравнении с другими организациями	71%	24%	4%	1%
ДОВЕРИЕ	Организация выполняет обещания, которые дает сотрудникам	60%	31%	6%	3%
	Считаю, что наша организация заботится об экологии и выполняет социальные обязательства	66%	29%	4%	1%
Варианты ответов		согласны	скорее согласны	скорее не согласны	не согласны

В результате исследования были получены следующие результаты:

1. Индекс вовлеченности 73 %;
2. Индекс доверия руководству 66 %;
3. Индекс культуры эффективности 53 %;
4. Индекс привлекательности бренда работодателя 76 %.

Компании «Ингосстрах» рекомендуется:

1. Создать внутренний рынок вакансий;
2. Реализовать программу управления талантами;

3. Проведение мини-лекций (вебинары) по повышению финансовой грамотности (как считается зарплата, б/л, отпуск, какие налоги платит компания за сотрудников, какие вычеты есть и как их получить);

4. Доработать Положение о Конкурсе на звание «Лучший сотрудник года»;

5. Создать региональную сеть тренеров;

6. Расширить курсы дистанционного обучения;

7. Провести командообразующие мероприятия для проектных команд;

8. Создать проект «Скажи Спасибо» для сотрудников на внутреннем сайте;

9. Актуализировать адаптационные процедуры для новых сотрудников;

10. Провести серию тренингов для руководителей компании до уровня начальника отдела с количеством сотрудников  $\geq 5$  «Вовлеченность как инструмент повышения эффективности».

### **Список литературы:**

1. AON Empover Results: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aon.com/russia/> (дата обращения: 24.12.16)
2. Ingosstrakh7: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ingos.ru/ru/> (дата обращения: 24.12.16)