

Показатели оценки влияния доверия на организационную эффективность

Кропачева Дарья Степановна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра экономической социологии и маркетинга, Москва, Россия

E-mail: kropacheva2017@yandex.ru

Организационное доверие - неосязаемый актив организации, который отражается в таких понятиях, как надежность, уверенность, доброжелательность, взаимопомощь. Доверие является междисциплинарным феноменом, его изучением занимается ряд наук: социология, философия, менеджмент, маркетинг и другие. Доверие оказывает влияние на межличностные отношения в организации, на коллективную деятельность и на деятельность организации в целом.

Организационное доверие выступает гарантом эффективной деятельности организации. Помимо проблемы определения ключевых показателей доверия, необходимо отметить показатели оценки, которые показывают достигнутый уровень доверия в конкретной организации.

Исследователи организационного доверия выделяют следующие три ключевых блока оценок [3, С.8].

В качестве первого блока выступает эффективность труда персонала. Поскольку персонал - важнейший ресурс и компонент любой компании, целесообразно рассматривать эффективность доверия через призму сотрудников. В контексте эффективности труда персонала выделим следующие показатели:

1. Показатель возможности роста. Возможности сотрудников повысить свою позицию в должностной иерархии становится одним из важнейших факторов успешного развития доверительных отношений;

2. Дисциплина и соблюдение корпоративных стандартов, не только на уровне теории, но и применение стандартов в трудовой деятельности, соблюдение трудовой дисциплины и помощь коллегам в её соблюдении.

3. Удовлетворенность межличностными отношениями. Как сотрудники выстраивают межличностные отношения, кому доверяют в большей, а кому в меньшей степени, готовы ли прийти на помощь в случае возникновения проблем, связанных с выполнением трудовых обязанностей. основополагающими характеристиками команды являются следующие: «равенство участия в разговоре» и «социальная чувствительность» [2, С.251]. Доверие объясняется как ожидание благоприятного и недискриминированного поведения со стороны коллег, несмотря на то, что такое поведение никак формально не контролируется [1, С.15].

4. Стабильность кадров.

5. Производительность и качество труда. Сколько услуг/товаров в день оказывается /производится.

6. Соответствие личных и корпоративных ценностей сотрудников.

Вторым ключевым блоком выступает: эффективность системы организационного управления. Здесь отметим следующие составляющие:

1. Прозрачность и понятность планирования на каждом уровне организационной иерархии. Сотрудники должны понимать, для чего и для кого вводятся меры, изменения.

2. Соблюдение стандартов при принятии решений руководством, ориентация на корпоративные ценности и стандарты.

3. Скорость принятия решений (скорость обратной связи по проблемам и вопросам сотрудников)

4. Соответствие декларируемых целей и действий.

5. Децентрализация и централизация управления

И третьим блоком выступает: репутация и HR- бренд.

1. Степень узнаваемости бренда и его положительное восприятие среди потенциальных сотрудников

2. Вовлеченность персонала в принятие решений. Работники должны быть услышанными со своими желаниями и предложениями о усовершенствовании, изменению трудовых норм/традиций.

3. Приверженность руководителей и сотрудников ценностям организации.

Руководство, заинтересованное в увеличении эффективности своей компании, должно понимать, что команда и доверие - не самоцель, цель - деловой успех организации.

В организациях с высоким уровнем доверия, как показывает практика, производится большее количество товаров и услуг высокого качества с меньшими издержками, поскольку они могут подобрать и удержать замотивированных работников.

У сотрудников высоки показатели удовлетворенности трудом, они допускают значительно меньше ошибок, потому что они заинтересованы в качественном результате, имеют возможность самостоятельно принимать решения, рисковать и проявлять новаторское поведение в рамках своей должности. Высокий уровень организационного доверия позволяет руководству тратить меньше сил/денежных средств на контроль за сотрудниками, что положительно влияет на всю жизнедеятельность компании.

Источники и литература

- 1) 1. Вельтер Ф., Каутонен Т., Чепуренко А. Ю., Структуры управления сетевыми сообществами малых предприятий и роль доверия: германо-российское сопоставление С. 13–36.
- 2) 2. Майстренко Анна Григорьевна ПОЧЕМУ ОДНИ КОМПАНИИ БОЛЕЕ УСПЕШНЫЕ, ЧЕМ ДРУГИЕ (ИССЛЕДОВАНИЯ GOOGLE) // Право и государство: теория и практика. 2019. №12 (180).
- 3) 3. Пеша А.В. Атмосфера доверия как составляющая корпоративной культуры и ее влияние на организационную эффективность // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 9, №2 (2017)
- 4) 4. Пеша А.В., Девятайкина В.Е. PR-технологии как инструмент формирования внешнего hr-бренда компании // «Human Progress» Том 2, № 12 (декабрь 2016) - 8 с
- 5) 5. Hasan, Karwan Kamal. "The Relationship between Intellectual Capital and Organizational Trust and Its Impact on Achieving the Requirements of Entrepreneurship Strategy (The Case of Korek Telecom Company, Iraq)." International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding 8 (2021): 130-146.