

УДК 331.22

И.В. Напольских

Ижевский государственный технический университет имени М.Т. Калашникова,
г. Ижевск, email: bagaga53@gmail.com

АНАЛИЗ ЗАМЕЧАНИЙ ЭКСПЕРТИЗЫ И УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКОВ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СТИМУЛИРОВАНИЯ РАБОТНИКОВ ПРОЕКТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Ключевые слова: замечания, экспертиза, проектные организации, качество проектных работ, показатели качества.

Статья посвящена проблемам разработки показателей стимулирования работников проектных компаний на основе анализа замечаний экспертизы проектно-сметной документации и уровня удовлетворенности заказчиков. Выявление показателей стимулирования основано на анализе компании ООО «АКСЭС», основным профилем которой является разработка проектно-сметной документации в сфере гражданского и промышленного строительства. Анализ проводился на основании данных за 2019-2021 гг. Для лучшего понимания представленных результатов сбора информации по замечаниям экспертизы были представлены таблица, характеризующая типы ошибок по кодам несоответствия, и гистограммы, описывающие частоту появления ошибок и значимость этих ошибок. Для оценки удовлетворенности заказчиков был проведен опрос для оценки основных параметров выполненных работ по десятибалльной шкале.

I.V. Napolskikh

Izhevsk State Technical University named after M.T. Kalashnikov, Izhevsk,
email: bagaga53@gmail.com

ANALYSIS OF EXPERTISE COMMENTS AND THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION FOR THE FORMATION OF INDICATORS OF STIMULATION OF EMPLOYEES OF PROJECT ORGANIZATIONS

Keywords: remarks, expertise, design organizations, quality of design work, quality indicators.

The article is devoted to the problems of developing incentive indicators for employees of design companies based on the analysis of the comments of the examination of design estimates and the level of customer satisfaction. The identification of incentive indicators is based on the analysis of the company «AKSES» LLC, the main profile of which is the development of design estimates in the field of civil and industrial construction. The analysis was carried out on the basis of data for 2019-2021. For a better understanding of the presented results of collecting information on the comments of the examination, a table was presented that characterizes the types of errors by non-compliance codes, and histograms describing the frequency of occurrence of errors and the significance of these errors. To assess customer satisfaction, a survey was conducted to assess the main parameters of the work performed on a ten-point scale.

В современном мире в условиях жесткой конкуренции проблемы стимулирования специалистов становятся все более актуальными. Каждое предприятие стремится автоматизировать производство и повысить эффективность, в том числе и проектные организации. Для повышения производительности и творческого подхода к своей работе требуется пересмотреть устаревшие нормы стимулирования труда сотрудников. В данный момент основным стимулом работника является премия, которая начисляется исходя из субъективной оценки руково-

дителя, что приводит к некорректному распределению премиального фонда.

Цель исследования

Для начала необходимо четкое понимание чем отличается ручной труд от интеллектуального и к каким проблемам приводят их различия. Интеллектуальный труд – это труд, который функционирует в условиях отсутствия заданной информации о конечном результате и о способах его достижения, то есть не состоит из четких заданных операций. Процесс проектирования в полной мере

можно описать как интеллектуальный труд. Исходя из этого, оценка сотрудника по количеству сделанных «кирпичей» в данной сфере производства является неадекватной, что наталкивает на мысль о том, что стандартный подход к оплате данного труда не эффективен и не способен стимулировать сотрудника к увеличению производительности труда и повышению качества производимой интеллектуальной собственности.

Стоит отметить, что особенности в оплате и оценке интеллектуального труда связаны с определенной спецификой:

а) интеллектуальная рабочая сила по своей природе не развивается, не обменивается и не воспроизводится по законам товарно-денежных отношений, а регулируется рынком с учетом данной специфики;

б) итог интеллектуального труда не несет в себе противоречия товара: его потребление и воспроизводство (в отличие от процесса реализации законченного продукта, который дает прибыль) является единым по своей природе процессом;

в) воспроизводство интеллектуальной рабочей силы является одновременно процессом общественного потребления – функционированием. [1]

Множество крупных организаций, которые развиваются и растут на современном рынке, сталкиваются с проблемой оценки интеллектуального вклада сотрудников в результаты деятельности компании. Для перехода на новый уровень, компаниям недостает определенной четко структурированной системы оценки интеллектуального труда. Для дальнейшего роста организации, руководству необходимо понимать, какая часть общего успеха принадлежит конкретному сотруднику [2].

Корректная система управления персоналом должна быть выстроена с учетом формирования критериев оценки каждой должности интеллектуального труда с возможностью корректировки под индивидуальные особенности сотрудника. Данная мера дает наиболее объективную оценку деятельности работников [3].

Действующие сейчас премиальные системы на многих предприятиях показывают себя как малоэффективные в силу различных причин. Наиболее существенной из них, является незаинте-

ресованность работников в результатах своего труда, что, в свою очередь, является следствием отсутствия его объективной оценки. Поэтому особенно важным представляется необходимость разработки и внедрения в реальную практику проектных организаций эффективных способов оценки результатов труда инженеров, учитывающих сложную специфику и характер содержания трудовой деятельности данной категории работников [4].

Материал и методы исследования

В представленном исследовании использованы общенаучные методы исследования: эмпирических и общелогических. Также методы основаны на известных и отработанных методах, с привлечением современных информационных ресурсов, включающих: сравнительный анализ и синтез, обобщение, информационный поиск.

Результаты исследования и их обсуждение

Объективную оценку работы специалистов проектных организаций показывает анализ качества проектных работ, который в свою очередь основывается на анализе замечаний экспертизы и уровня удовлетворенности заказчиков.

Далее проведем анализ замечаний экспертизы и степень удовлетворенности заказчиков компании ООО «АКСЭС», которая оказывает услуги по проектированию объектов гражданского и промышленного строительства, включая в себя обследование объектов, составление проектной и сметной документации в полном объеме.

Одним из наиболее показательных критериев качества может быть получение заключения Государственной экспертизы проектно-сметной документации, а также анализ типовых замечаний, выявленных в ходе проверки [5]. Такие разъяснения не только закладывают базу для повышения уровня проектирования, но и создают возможность проектировщикам избежать повторения аналогичных ошибок при последующей работе.

Рассмотрим типовые замечания Государственной экспертизы на основе критериев качества (таблица 1), полученных ООО «АКСЭС» в 2021 году.

Таблица 1

Анализ замечаний экспертизы за 2021 год

Группа замечаний	Код и тип несоответствия	Общ. кол-во, шт.	Частота замечаний, %	Значимость замечаний	Удельный вес	Частота замечаний по значимости%
Грубые	1. Нарушение (несоблюдение) требований нормативных документов, обеспечивающих безопасность, устойчивость конструкций и охрану окружающей среды	315	0,5%	10	1218	2,4%
	2. Принятие технических решений с отступлением от требований Заказчика, установленных в Задании на проектирование		1,0%	5	1218	2,4%
	3. Отсутствие необходимых данных, документов		33,5%	4	32642,4	64,4%
Значимые	4. Ошибки в расчетах, вычислениях, определении объемов работ, неправильно подобранное оборудование	12927	7,0%	3	5115,6	10,1%
	5. Нарушение в оформлении комплектности и составе ПСД		10,0%	2	4872	9,6%
Мелкие	6. Несовпадение данных в разных частях проекта. Опечатки, орфографические ошибки	10243	23,0%	1	5602,8	11,1%
	7. Дополнительные (не связанные с невыполнением требований/ пожеланий заказчика)		18,0%	0	0	0,0%
Отклоненные	8. Отклоненные, с необходимой аргументацией замечания	875	7,0%	0	0	0,0%



Рис. 1. Структура замечаний по количеству 2019-2021 гг.



Рис. 2. Структура замечаний по значимости 2019-2021 гг.

Таблица 2

Показатели стимулирования проектировщиков

№	Показатели, характеризующие труд проектировщика	Описание показателя
1	Количество несоответствий и внесение изменений	Количество несоответствий и внесенных изменений из-за наличия недоработок и ошибок в проектной документации
2	Сроки проектирования	Выдача проектной документации в установленный срок
3	Автоматизация проектирования	Использование программных комплексов, позволяющих автоматизировать проектные работы
4	Технологичность конструктивных решений	Введение в проект прогрессивных технических решений, а также отсутствие сложных конструктивных решений
5	Нормоконтроль	Соответствие чертежей действующим нормам и правилам
6	Своевременность выдачи заданий смежным специалистам	Выдача задания на проектирование смежным специалистам в установленный срок
7	Оценка руководителя	Персональная оценка руководителем каждого сотрудника по итогам месяца

Аналогично анализу замечаний за 2021 год были рассмотрены замечания за 2019-2020 гг. и сопоставлены в графической форме по показателям удельного веса замечаний и общему количеству (рисунок 1, 2)

Анализ основных замечаний экспертизы проектно-сметной документации за 2019-2021 гг. показывает, что чаще всего замечания поступают по таким критериям как: отсутствие необходимых данных, документов; ошибки в рас-

четах, вычислениях, определении объемов работ, неправильно подобранное оборудование; нарушение в оформлении комплектности и составе ПСД, а также несовпадение данных в разных частях проекта. Опечатки, орфографические ошибки. При этом стоит отметить нестабильность количества замечаний в разные годы.

На основе анализа замечаний со стороны экспертизы и заказчиков был выявлен перечень показателей стимулирования, которые могут служить основой для формирования бальной оценки труда каждого отдельно взятого сотрудника. При такой системе непосредственный руководитель ежемесячно проводит оценку труда каждого своего сотрудника, таким образом объективно оценивает полученные за месяц результаты (таблица 2).

Представленные показатели являются наиболее объективными для оценки эффективности труда, так как они включают в себя то, что хочет от видеть экспертиза, заказчик и непосредственно исполнитель от своих сотрудников и исполнение их будет максимально удовлетворять все стороны договорных отношений.

Чтобы оценить текущее положение по соответствию данным показателям был проведен ежеквартальный опрос среди заказчиков на предмет удовлетворенности работой проектной организации. Степень удовлетворенности (в баллах) оценивается по следующим критериям:

1-2 = требования (ожидания) фактически не выполнены

3-4 = требования (ожидания) в большей степени не удовлетворены

5-6 = требования (ожидания) выполнены недостаточно по отдельным критериям

7-8 = требования (ожидания) в целом удовлетворены

9-10 = требования (ожидания) предвосхищены

Далее приведена таблица 3 с оценкой удовлетворенности заказчиков деятельностью ООО «АКСЭС» за 2019 – 2021 гг., а также выделим основные комментарии заказчиков, наиболее часто встречающиеся за данный период:

Оценка степени удовлетворенности заказчиков показывает, что в целом за-

казчики довольны качеством выпускаемой продукции, но нужно стремиться к повышению качества по параметрам принятия технических решений, и выполнению требований технического задания. Дополнительно к данной оценке заказчики по отдельным проектам выделяли ошибки в чертежах и пояснительных записках и как рекомендацию к улучшению работы приводили пожелание по повышению уровня внутреннего контроля документации для минимизации ошибок в оформлении документации, а также ускорение сроков отработки замечаний и учет их в последующих проектах.

Несмотря на достаточно высокие отзывы заказчиков о качестве, выпускаемой проектной документации стоит отметить, что показатели качества проектных работ по показателям степени удовлетворенности заказчиков и количеству замечаний от государственной экспертизы носят нестабильный характер и имеют тенденцию к увеличению или снижению данных показателей в зависимости от объема выполненных работ и количества документации, отправленной на проверку государственной экспертизы.

На основании полученных данных может быть составлен перечень показателей стимулирования сотрудников проектных организаций, при помощи которого можно провести объективную оценку сотрудников проектных компаний [6]. В компании ООО «АКСЭС» наиболее значимыми показателями являются: количество несоответствий в различных частях проектной документации, сроки проектирования, технологичность конструктивных решений, нормоконтроль.

Выводы

Анализ квартальных замечаний позволяет создать реестр типовых замечаний, который позволит снизить количество замечаний. Предполагается отслеживать руководителем проектной группы сотрудников, которые производят наибольшее количество замечаний и на регулярной основе проводить совместную работу над ошибками, а при повторных замечаниях применять штрафные санкции в соответствии с их критичностью.

Таблица 3

Степень удовлетворенности основных заказчиков ООО «АКСЭС»
за 2019 – 2021 гг.

Параметр	Вес показателя	2021 г.	2020 г.	2019 г.	Комментарии заказчиков
Срок предоставляемых услуг/работ	0,15	7,68	7,47	7,70	
Срок подготовки договорной документации		7,75	7,2	7	
Срок выполнения работ/услуг		7,75	7,9	8,1	По некоторым объектам наблюдается отклонение от сроков выдачи ПСД заказчику
Срок согласования ПСД		7,55	7,3	8	По отдельным объектам долгий процесс отработки замечаний
Взаимодействие с заказчиком	0,3	8,60	8,1	8,2	
Предоставляемые услуги	0,2	7,72	7,33	7,83	
Авторский надзор		8,20	7,5	8,2	
3.2. Инжиниринговые услуги		8,20	7	8,2	
Внесение изменений в проектную документацию в процессе строительства		7,35	7,5	7,1	По отдельным объектам долгий процесс внесения изменений в ПСД
Качество работ/услуг	0,35	7,76	7,775	8,125	
Выполнение требований технического задания		7,90	8	8,5	
Уровень технических решений		7,75	7,9	8	Отработанные замечания не всегда учитываются в последующих проектах
Качество оформления документации		7,35	7,3	7,9	Наблюдаются несоответствия в отдельных частях проекта
Качество разрабатываемой сметной документации		8,05	7,9	8,1	
Средний балл с учетом веса показателей		7,99	7,74	8,03	

Очевидно, что одной из важнейших целей компании является удовлетворенность персонала оплатой труда, и если сотрудники недостаточно заинтересованы в результатах своей деятельности, то компания будет работать неэффективно и приносить меньшую прибыль, а порой даже убытки.

Полученные в ходе экспертных оценок результаты позволяют грамотно

и справедливо производить оценку труда проектировщиков, что до сегодняшнего момента проводится не всеми руководителями проектных организаций. Данные показатели стимулирования позволяют в наибольшей степени корректно производить оценку каждого отдельно взятого специалиста проектной организации и позволяют повысить заинтересованность сотрудников в результатах своего труда.

Библиографический список

1. Гудкова О.Н. Разработка программы совершенствования системы мотивации персонала в организации // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. 2017. № 45. С. 107-114.
2. Симоненко Е.С. Совершенствование системы стимулирования труда как условие повышения уровня кадрового менеджмента организации // Интернет-журнал Науковедение. 2017. № 2. С. 71-80.
3. Кузнецова Ю.И. Система мотивации и стимулирования персонала АО «Нижне-бурейская ГЭС» // Вестник калужского филиала РАНХиГС. Калуга. 2017. № 2. С. 140-145.
4. Кудрякова А.Б., Ярышина В.Н. Разработка системы мотивации персонала на основе компетентного подхода // Современные проблемы экономики и менеджмента. Материалы международной научно-практической конференции. М.: Истоки, 2018. С. 154-157.
5. Ладыгина А.И. Современные подходы к совершенствованию системы стимулирования эффективной работы персонала организации // Кооперация без границ: расширение рамок социальной экономики: Материалы международной студенческой научной конференции: в 5 частях. Белгород: Автономная некоммерческая организация высшего образования «Белгородский университет кооперации, экономики и права», 2017. С. 168-175.
6. Грахов В.П., Тарануха Н.Л., Кислякова Ю.Г., Иванова Т.Н. Креативность инновационного проектирования при реализации конкурсных проектов // Технические университеты: интеграция с европейскими и мировыми системами образования: материалы VII Международной конференции, Ижевск, 21–22 февраля 2017 года. Ижевск: Ижевский государственный технический университет им. М.Т. Калашникова, 2017. С. 92-95.