

IMPLEMENTAREA TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE DE COMUNICARE (TIC) ÎN PROCESUL DE EVALUARE A PERFORMANȚELOR PERSONALULUI ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERII

Victoria DUBAC

Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Economică și Business, Departamentul Economie și Management, grupa academică BA-181, f/zi, Chișinău, R.Moldova

Autorul corespondent: Victoria Dubac, victoria.dubac@emi.utm.md

Rezumat: *un sistem informațional reprezintă un instrument de lucru ale cărui funcții interne se bazează pe șase genuri de operații: achiziționare, transmitere, stocare, activare, manipulare și afișarea de informații. Implementarea Tehnologiilor Informaționale de Comunicare (TIC) în procesul de apreciere a rezultatelor personalului vizează informațiile referitoare la rezultatele evaluărilor psihologice și profesionale, deținând posibilitatea de a evidenția evoluția profesională a salariaților și elabora aprecieri ale performanțelor profesionale. În articolul dat, autorul va sintetiza modalitățile de aplicare a TIC asupra procesului de evaluare a performanțelor personalului.*

Cuvinte cheie: *sistem informațional, evaluare, performanțe, rezultate, personal*

Introducere

Întreprinderea reprezintă o unitate economică de coordonare ce funcționează în vederea atingerii unui obiectiv comun care aparține tuturor membrilor ei participanți și presupune. activități individuale și activități colective.

Ansamblul dat de activități folosesc și produc informație, astfel, într-o întreprindere studierea informației trebuie să aibă în vedere ambele aspecte, de producere și de utilizare a informației.

Sistemul informațional este definit ca „ansamblul datelor, informațiilor, fluxurilor și circuitelor informaționale, procedurilor și mijloacelor de tratare a informațiilor menite să contribuie la stabilirea și la realizarea obiectivelor organizației” [4].

Teoria organizațiilor bazate pe cunoștințe consideră cunoștințele ca și resursă intangibilă, specifică, rară și dificil de imitat. Pentru a beneficia de un avantaj durabil și competitiv teoria organizațiilor bazate pe cunoștințe consideră că o întreprindere trebuie să genereze noi cunoștințe în aceeași măsură în care ea este capabilă să pună în aplicație cunoștințele pe care aceasta le posedă.

În acest sens tehnologia informațională joacă un rol de suport în gestiunea informațiilor și contribuie semnificativ la lărgirea câmpului de cunoștințe și la integrarea acestora în contextul organizațional [3].

Analizând structura întreprinderilor se observă că la baza acesteia se află interacțiunea oamenilor, în scopul îndeplinirii unor obiective comune, astfel unul dintre instrumentele cheie al succesului întreprinderilor îl constituie resursele umane, iar mai precis, calitatea managementului resurselor umane.

Ansamblul de utilizări a informaticii în diferite domenii a trezit interesul studierii capacității de implementare a sistemelor informaționale și în domeniul resurselor umane.

Sistemele informaționale informatice, utilizate în domeniul resurselor umane, au permis [3]:

- *colectarea tuturor informațiilor referitoare la personalul angajat și la organizația angajatoare într-o singură bază de date;*
- *stocarea acestor informații în vederea utilizării lor la momentul oportun;*
- *prelucrarea informațiilor sub diverse forme;*

- *furnizarea informațiilor* necesare, în momentul și în forma în care persoanele interesate o doresc.

Multe organizații evaluează în mod regulat munca angajaților pentru a lua decizii cu privire la acordarea recompenselor pe bază de merit, creșterea salariilor (recompenselor), transferuri, promovări etc. De regulă, noii angajați sunt evaluați la sfârșitul primelor șase luni de activitate în organizație, iar ceilalți angajați, o dată pe an. Sistemele informatice de management al performanței produc și oferă informații cu privire la performanțele angajaților din două surse [5]:

- măsurarea și înregistrarea performanțelor directe realizate de către angajați;
- evaluarea performanțelor de către superiori.

În mod corespunzător, în sistemul informațional de management al performanței putem regăsi două aplicații mai importante: un sistem de urmărirea a performanței directe, de regulă dezvoltat în strânsă legătură cu sistemul de urmărire a producției, și un sistem de asistare a evaluării performanței de către superiori. Acesta din urmă facilitează evaluarea de către manageri a subordonaților lor, prin setul de formulare de evaluare afișate pe ecranul calculatorului sau terminalului utilizat și prin maniera simplă, convivială în care informațiile sunt introduse în sistem.

Aplicațiile informatice de management al performanței pot fi componente ale modulelor de Resurse umane din sisteme de tip Enterprise Resource Planning (ERP) sau pot fi componente ale unor produse software destinate exclusiv managementului resurselor umane (de exemplu, componenta Performance Now din produsul Ultimate Employer al firmei americane KnowledgePoint) [5].

Sistemul ERP

ERP (Enterprise Resource Planning) reprezintă un sistem integrat de aplicații software, cu ajutorul cărora se realizează managementul proceselor funcționale într-o organizație. Aplicațiile software de tip ERP folosesc o bază de date comună și se numesc integrate pentru că încorporează toate informațiile relevante, care circulă într-o companie [2].

Astfel, ERP sunt pachete de aplicații care acoperă, ca un singur produs “umbrelă”, toate subdiviziunile structurale ale unei întreprinderii. Implementarea acestui sistem urmărește, în primul rând, eliminarea “insulelor informaționale” și reunirea tuturor funcțiilor întreprinderii într-un sistem unic. Deci, misiunea sistemului ERP este îmbunătățirea organizării, comunicării și coordonării întreprinderii [2].

Actualmente, furnizorii de sisteme ERP în Republica Moldova sunt: Daac System; Bynasystems; NetInfo; 1C; UnisimSoft; Deeplace etc.

Sistemele ERP, sunt programe modulare, fiecare arie de activitate a companiei fiind acoperită de către o aplicație specifică. Modulele unui sistem ERP funcționează integrat utilizând o bază de date comună, sau pot funcționa independent. Pot fi enumerate câteva categorii de module care servesc la gestionarea cu eficiența a unei întreprinderi [6]:

- Producție: planificarea și urmărirea producției;
- Gestiune: evidența stocurilor, a furnizorilor, a plăților și încasărilor;
- Vânzări: optimizarea activităților de vânzare, distribuție și facturare;
- Salarii: calculul salariilor și managementul informațiilor referitoare la personal;
- Contabilitate: evidența contabilă;
- FRM (Finance Resource Management): evidența financiară;
- Imobilizări: evidența mijloacelor fixe și calculul amortizării;
- HRM (Human Resource Management): managementul resurselor umane;
- CRM (Customer Relationship Management): managementul relațiilor cu clienții;
- SCM (Supply Chain Management): managementul relațiilor cu furnizorii;
- BI (Business Intelligence): rapoarte, analize, prognoze.

Performance Now Enterprise Edition

Pentru ca întreprinderea să devină una de succes este nevoie ca managementul performanțelor să posede o structură complexă care include stabilirea obiectivelor, instruirea și oferirea de feedback angajaților pe tot parcursul anului. Evaluarea performanțelor realizată anual nu este efectivă și eficientă. În mediul actual de afaceri cu ritm rapid de dezvoltare, angajații și angajatorii au nevoie de feedback constant asupra performanței.

Din perspectiva angajatului, feedback-ul de performanță este un instrument de învățare. Feedback-ul „pozitiv” indică o creștere a carierei lor. Feedback-ul „negativ” sau constructiv îl provoacă pe angajat să lucreze la punctele slabe ale acestuia, ceea ce ajută și la dezvoltarea carierei.

Din perspectiva angajatorului, evaluările de performanță se efectuează pentru a colecta informații în scopuri salariale, de promovare sau disciplinare. În această ordine de idei se identifică necesitatea de creare a platformei pentru comunicarea bidirecțională, în care evaluatorul să își poată stabili așteptările pentru angajat, să stabilească împreună obiective și să discute oportunitățile de carieră.

Componenta „Performance Now” din produsul Ultimate Employer al firmei americane KnowledgePoint constituie un pachet software ce poate ajuta la facilitarea și gestionarea evaluărilor ale performanței. Totodată, este și un instrument pentru stocarea informațiilor vitale de evaluare într-un format ordonat.

Există două aplicații în cadrul programului software Performance Now: „Performance Appraiser” și „Performance Manager”. Aplicația „Performance Appraiser” reprezintă un instrument de „acțiune”, unde au loc evaluări de performanță. Aplicația „Performance Manager” poate fi considerată un instrument de „informații”.

Aplicația „Performance Appraiser” este alcătuită din 5 opțiuni, după cum urmează:

- Inițiați o revizie nouă.
- Deschideți revizia existentă.
- Obiective stabilite.
- Informații despre angajați.
- Managementul de performanță.

Prin selectarea comenzii „începeți o revizie nouă ” și / sau „ deschideți revizia existentă ”, se lansează un sistem de identificare și evaluare a competențelor. Există 11 competențe, de la abilități de comunicare la abilitatea de a utiliza tehnologia. Fiecare competență este evaluată pe o scală de 5 puncte, asemănătoare Likert. De exemplu, atunci când se evaluează abilitățile de comunicare ale unui angajat, un manager poate selecta „4” pentru „prezintă o bună ascultare și înțelegere”.

Obiectivele sunt stabilite în comun de evaluator și angajat și pot fi înregistrate în program. Programul conține o secțiune „sfaturi” care oferă următoarele opțiuni:

- Modalități de setare a obiectivelor.
- Exemple de obiective.
- Clasificarea obiectivelor.
- Menținerea obiectivelor actualizate.
- Stabilirea obiectivelor viitoare.

Informațiile de bază despre angajați sunt stocate în program pentru a identifica în mod clar fiecare angajat [7].

Concluzii

Aportul Tehnologiilor Informaționale este unul semnificativ și se caracterizează prin depășirea problemelor legate de distanțele dintre surse și destinatari, informațiile păstrându-și în același timp actualitatea. Odată cu suprimarea constrângerilor legate de spațiu și timp, comunicarea pe baza Tehnologiilor Informaționale oferă oportunitatea de menținere a sentimentului de apartenență indiferent de distanțele existente între membrii unei comunități,

permite lucrul la distanță și gestionarea optimă a relațiilor dintre organizație și rețeaua sa de parteneri.

Implementarea sistemelor informatice în managementul resurselor umane reprezintă o consecință a mai multor schimbări apărute la nivel organizațional, schimbări care și-au pus amprenta asupra întregului mediu organizațional.

Sistemului informatic pentru managementul resurselor umane reprezintă, pe lângă un sistem performant de evidență informatizată, și alte tipuri de aplicații informatice destinate unor nevoi de informare, consiliere și orientare a resursei umane în raport cu nevoile întreprinderii.

Prin urmare, implementarea sistemelor informatice în cadrul activităților desfășurate pe segmentul managementului resurselor umane în cadrul întreprinderii va genera un set de beneficii, prezentate după cum urmează:

- majorarea productivității întreprinderii;
- ameliorarea serviciilor;
- ameliorarea calității deciziilor de personal;
- majorarea posibilităților de anticipare și planificare a efectivului de personal.

Pentru asigurarea eficacității procesul de evaluare a personalului cu ajutorul unor aplicații electronice, acestea trebuie selectate după criteriul cât mai simple, cu capacitate de a oferi acuratețe, acces rapid la informații, posibilitatea generării de rapoarte utile în verificarea statutului fiecărei etape.

Abordată cu responsabilitate și bună credință de ambele părți, evaluarea personalului generează, încredere, cunoaștere reciprocă, dezvoltare, motivare, concentrând eforturile membrilor echipei către obiectivele cu adevărat importante ale întreprinderii.

De asemenea, utilizarea programelor informatice pentru evaluarea personalului conduce la rezultate obiective, înlăturându-se pe cât posibil elementele subiective ale evaluării.

Referințe

Cărți:

1. Crețu, Ina, Oberșt, Ala. *Managementul Resurselor Umane. Note de Curs*. Editura „Tehnica-UTM” 2020;
2. Oberșt Ala. *Managementul întreprinderilor de fabricare a produselor din carne în economia concurențială (în baza materialelor din Republica Moldova). Teza de doctor în științe economice*. Disponibil: http://www.cnaa.md/files/theses/2018/53622/ala_oberst_thesis.pdf
3. Mazilescu Crisanta-Alina. *Sisteme informaționale în managementul resurselor umane. Aplicație în selecția de personal*. Editura de Vest, Timișoara, 2016

Referințe Web:

4. Administrare info, *Sistemul informațional în cadrul întreprinderii*, [online]. 2020, pp1-7, [accesat:20.02.2021]. Disponibil: <https://administrare.info/domenii/management/13790-sistemul-informa%C5%A3ional-%C3%AEEn-cadrul-organiza%C8%9Biei>
5. Documente România, *Sisteme informatice integrate utilizate în managementul resurselor umane*, [online]. 2015, pp1-22, [accesat:20.02.2021]. Disponibil: <https://documente.net/document/sisteme-informatice-integrate-utilizate-in-managementul-resurselor-umane.html>
6. Diercan, Platforme informatice pentru producție și servicii, [online], pp1-12, [accesat:20.02.2021]. Disponibil: <http://www.aut.upt.ro/staff/diercan/data/PIPPS/curs-01.pdf>
7. HR.Com, *Performance Now! Enterprise edition*, [online]. 2007, pp1-5, [accesat:20.02.2021]. Disponibil: https://www.hr.com/en/communities/performance_management/performance-now-enterprise-edition_eactynbu.html