

# DEZVOLTAREA CALITĂȚII PERSONALULUI – FUNDAMENT AL CREȘTERII COMPETITIVITĂȚII ȚĂRII

CZU 005.95

*Alina SUSLENCO,  
doctorandă, Universitatea de Stat  
„Alec Russo” din Bălți*

## SUMMARY

*In this paper were analyzed and reviewed aspects of human capital and delimitation influence this development on increasing the country's competitiveness. Quality workers undoubtedly affect the country's competitiveness by increasing investment in human factors the country becomes more attractive to workers compete and grow. The paper we analyzed models quality evaluation and was argued most timely model for our country. Methodology research has focused on the use of the following methods: analysis, synthesis, abduction, logical method, comparative. They have contributed to the dissemination of research results. Finally, conclusions and proposals were drawn for improvements in the field.*

**Key words:** *workers quality, human capital, competitiveness, increase competitiveness, soft components of competitiveness.*

Poziționarea pe piață a companiei, de rând cu factorii care duc la formarea competitivității întreprinderii, depinde de ceea ce poate fi numit componente „soft” ale luptei concurențiale, care nu pot fi evaluate în termeni monetari și este greu de a le cuantifica. În țările dezvoltate, aceste componente joacă, de obicei, un rol mai important decât în țările emergente. Totodată, componenta „soft” nu poate fi supusă manipulării politice, iar modificarea acestora necesită mai mult timp decât, de exemplu, punerea în aplicare a unor măsuri precum creșterea productivității muncii sau îmbunătățirea infrastructurii. În ciuda lipsei metodelor științifice de studiu ai acestor factori, ignorarea acestui grup de factori ai competitivității este un proces imposibil. Printre ele am putea evidenția următoarele. [3, p. 207-208]

1. *Etica muncii.* Mulți lucrători nu și-au insuflat sentimentul de motivație non-financiară deoarece stimulentele financiare nu sunt suficiente pentru a motiva productivitatea.

2. *Flexibilitatea și dorința de creștere profesională.* Definește îndreptarea lucrătorilor spre inovare sau spre menținerea vechilor tradiții.

3. *Dorința oamenilor de a lucra în sectorul serviciilor.* Această reticență poate avea un impact negativ asupra dezvoltării societății. Este important să se înțeleagă că munca din domeniul serviciilor este un lucru obișnuit, necesar pentru asigurarea competitivității întreprinderilor și a economiei în ansamblu, în care clientul trebuie să fie protagonist.

4. *Deschiderea către lumea exterioară.* Existența obstacolelor în calea accesului mărfurilor străine pe piața internă, oportunitățile pentru cetățenii străini pentru a obține un pachet de control din acțiunile companiei, tendința de a supraestima propriile capacități și virtuți, refuzul de a studia experiența mondială influențează negativ asupra economiei.

5. *Mobilitatea forței de muncă.* Reticiența țării la nivelul de pregătire profesională a specialiștilor, nedorința de a lucra în străinătate, refuzul utilizării experienței celorlalte țări, a condus la o scădere a calității forței de muncă pe piețele interne.

Din analizele efectuate anterior observăm că capitalul uman reprezintă o condiție vitală pentru asigurarea competitivității în cadrul întreprinderilor și pentru o dezvoltare durabilă. După cum s-a menționat anterior, pentru creșterea capacității de producție a întreprinderii un element fundamental îi aparține capitalului uman al întreprinderii. De calitatea forței de muncă depind productivitatea și capacitatea de dezvoltare a unității economice (a unui departament, diviziuni, secțiuni, întreprinderi).

Prin urmare, în condițiile economice actuale o importanță deosebită este acordată căutării criteriilor care ar permite o evaluare obiectivă a calității forței de muncă. Un sistem bine gândit și eficient de evaluare a calității forței de muncă va permite: reducerea numărului de conflicte în echipe și de a crea un climat psihologic favorabil în întreprinderi, stimularea activității personalului, stabilirea de relații echitabile între calitatea și cantitatea de muncă, pregătirea informației cu privire la nivelul de dezvoltare profesională a personalului; de a urmări dinamica schimbării parametrilor estimați și de a efectua analize comparative pe anumite posturi.

Drept unitate de măsură a calității capitalului uman sunt utilizate nivelul de pregătire generală și profesională a angajaților, experiența profesională, numărul de propuneri elaborate de angajați cu scopul îmbunătățirii procesului de producție sau a inovărilor.

Factorul determinant în aprecierea calității forței de muncă îl formează cunoștințele tehnice, comerciale, manageriale, ale lucrătorilor care reprezintă elementele esențiale ale cerințelor față de calitatea forței de muncă. Aceasta

determină gradul de diferențiere ramurală a calității forței de muncă. Pentru dezvoltarea întreprinderii este nevoie de creșterea ritmurilor de calitate a forței de muncă, concomitent cu creșterea dotării cu tehnică și echipamente moderne.

Cu toate acestea, calitatea forței de muncă depinde nu numai de nivelul dotării materiale a întreprinderii, dar depinde, de asemenea, de capacitatea muncitorilor de a participa la luarea deciziilor în procesul de conducere. Această capacitate este influențată, în mare măsură, de relațiile de producție existente la nivelul întreprinderii. Și în mediul actual, caracterizat prin dinamica ridicată a schimbărilor, întregul sistem de relații de producție, calitatea respectivă este una promordială și influențează în mod direct dezvoltarea întreprinderii.

În prezent, nu există nicio metodologie universală pentru determinarea calității forței de muncă prin intermediul caracterizării cantitative a parametrilor acesteia, ceea ce reduce din eficiența creșterii calității forței de muncă. Cu toate acestea, există anumite cercetări științifice, care vizează soluționarea acestei probleme complexe și extrem de importante.

De exemplu, Lyon V. determină calitatea forței de muncă, pe baza complexității muncii realizate, și e reprezentată în formula de mai jos: [1, p. 56]

$$KKM = 1 + (B_o + B_c + B_n - B) / B_m \cdot K_z \quad (1)$$

unde KKR – coeficientul de calitate a forței de muncă;  $B_o$  – timpul utilizat pentru învățământul general în orice instituție de pregătire sau la locul de muncă;  $B_c$  – timpul necesar pentru pregătirea specială;  $B_n$  – timpul necesar la timpul  $B_c$  pentru acumularea experienței profesionale;  $B$  – timpul de instruire generală și pregătire specială;  $B_m$  – timpul necesar pentru trecerea dintr-o categorie de calitate în alta;  $K_z$  – coeficientul calității muncii.

Folosind coeficientul de calitate a forței de muncă, ne permitem să facem o analiză pe bază de puncte ale rezultatelor muncii fiecărui lucrător, care prin complexitatea, multitudinea activităților prestate sunt cuantificate și este apreciată, ulterior, activitatea fiecărui lucrător, nu doar cea potențială, ci și expresia muncii lor, prin rezultatele obținute de fiecare în parte. Această formulă ne permite calcularea coeficientului calității forței de muncă, sub influența mai multor factori. Ea ne oferă posibilitatea căutării căilor și formelor științifice de gestionare a calității forței de muncă. [4]

Cercetătorii C. Radko și A. Afanasieva, propun, pentru evaluarea calității ofertei forței de muncă, să se analizeze 15 componente tipice, care influențează la maximum asupra obiectivelor întreprinderii.

Tabelul 1

### Sistemul de indicatori ce caracterizează calitatea forței de muncă

Nº	Indicatorii	Componente	Caracteristicile
1	$I_s$	sănătate	Pierderi ale timpului de muncă din cauza îmbolnăvirilor și a accidentelor.
2	$I_i$	instruire	Nivelul de instruire a lucrătorilor.
3	$I_v$	vârstă	Nivelul mediu al activității lucrătorului.
4	$I_{st}$	vechime în muncă	Coeficientul variației în funcție de experiență.
5	$I_p$	profesionalism	Tariful mediu al fiecărui lucrător.
6	$I_{dis}$	disciplină	Procentul de pierderi ale timpului de muncă din cauza încălcării disciplinei.
7	$I_c$	creativitate	Numărul de propuneri raționale și fundamentate.
8	$I_{ex}$	experiență	Nivelul de remunerare a muncii.
9	$I_{res}$	responsabilitate	Mărimea sporurilor de economisire a timpului de muncă.
10	$I_s$	simpatie	Crearea unei imagini bune în rândul colegilor și a posibilității avansării în post.
11	$I_{stf}$	satisfacția muncii	Tendența muncitorului de a părăsi locul respectiv de muncă.
12	$I_k$	conflictualitate	Numărul de situații conflictuale.
13	$I_{asid}$	asiduitate	Numărul de activități efectuate în afara planului.
14	$I_{cm}$	capacități manageriale	Aprecierea calităților manageriale ale lucrătorilor.
15	$I_{rent}$	rentabilitatea muncii	Rentabilitatea.

Sursa. Adaptat de autor în urma cercetărilor.

Indicatorii calculați pe fiecare dintre componentele tabelului permit definirea cauzelor schimbării calității forței de muncă. De exemplu, analiza efectuată a arătat tendința de înrăutățire a componentei „vârsta,” care este în legătură di-

rectă cu munca prestată de categoriile de vârstă, adică influențează direct rezultatele finale ale producției. Prin urmare, scăderea valorilor indicatorilor ce caracterizează această componentă va conduce, în mod inevitabil, la deteriorarea rezultatelor companiei, indiferent de celelalte componente. Experiența în muncă este într-o legătură directă cu nivelul de salarizare: cu cât este mai valoros angajatul pentru companie, cu atât mai mare trebuie să fie nivelul salariului său. Înrautățirea valorilor componentei „experiența” arată dezinteresul managementului companiei în păstrarea angajaților săi calificați și deci în îmbunătățirea calității forței de muncă. Înrautățirea componentei „simpatie” va desemna neîncrederea angajaților în managementul întreprinderii, care va afecta negativ realizarea oricărui scop al întreprinderii etc.

Krasnopevtseva propune utilizarea de indicatori integrați pentru a evalua calitatea forței de muncă a întreprinderii de producție, cu ajutorul disponibil la departamentul de resurse umane de la întreprindere și calcularea conexiunii cantitative a lor cu nivelul așteptat al productivității muncii:

$$K_{cfm} = \sqrt[4]{\frac{P_f}{P_{opt}}} * \sqrt[4]{\frac{C_f}{C_{opt}}} * \sqrt[4]{\frac{V_f}{V_{opt}}} * \sqrt[4]{\frac{O_f}{O_{opt}}} \quad (2)$$

unde  $P_f, C_f, V_f, O_f$  de – indicatorii reali (categorie, experiență, vârstă, studii);

$P_{opt}, C_{opt}, V_{opt}, O_{opt}$  - indicatori ce ne arată valoarea maximă a productivității muncii pentru condițiile respective de producție.

În opinia mea, metodologia analizată de mai sus are o serie de limitări: cuprinde un domeniu foarte îngust și este utilizată numai în cazuri în care compania are nevoie pentru a urmări o relație cantitativă între calitatea forței de muncă și productivitatea acesteia. În alte circumstanțe, ea nu poate fi utilizată.

Pe baza tehnicilor de mai sus, propun calcularea indicatorilor de calitate a forței de muncă pe baza datelor existente în cadrul întreprinderii la departamentul de resurse umane.

$$K_{cfm} = \frac{\sum K_{si} * E_{gi} * 0,10}{n} + \frac{\sum K_{exi} * E_{gi} * 0,20}{n} + \frac{\sum K_{vi} * E_{gi} * 0,10}{n} + \frac{\sum K_{ki} * E_{gi} * 0,60}{n} \quad (3)$$

unde  $K_{cfm}$  – indicatorul calității forței de muncă;  $K_{si}$  – indicatori ce reflectă studiile lucrătorilor;  $K_{exi}$  – indicator ce reflectă experiența de muncă a lucrătorilor;  $K_{vi}$  – indicator ce reflectă vârsta personalului;  $K_{ki}$  – indicator al nivelului profesional ce reflectă calificarea lucrătorilor;  $i$  – gradul indicatorului;  $E_{gi}$  – evaluarea gradației.

Această formulă permite evaluarea personalului din cadrul întreprinderilor și acoperă lacunele existente în celelalte modele analizate anterior.

În gama cercetărilor efectuate în domeniu, ne-am oprit atent asupra dezvoltării umane a țării. Evident, IDU nu este o măsură perfectă a dezvoltării, deoarece acesta cuprinde doar câteva aspecte relevante, iar libertatea alegerii indicatorilor este în mare măsură constrânsă de disponibilitatea datelor. Principalele critici ale variabilelor incluse în IDU pornesc de la faptul că acestea reprezintă un număr limitat de aspecte ale bunăstării, ce omit dimensiuni importante precum egalitatea, libertățile politice, drepturile omului, durabilitatea dezvoltării, nivelul de satisfacție și fericire etc. În pofida acestor neajunsuri, IDU și alți indicatori similari sau derivați, cum ar fi IDU non-venit, IDU ajustat la nivelul de inegalitate, Indicele Inegalității Genurilor și Indicele Multidimensional al Sărăciei, sunt foarte utili pentru comparația internațională a performanțelor în dezvoltarea umană și pentru monitorizarea progresului țărilor în parte.

Conform nivelului IDU, în 2011 Moldova se află peste media mondială privind performanța la acest capitol. În ultimul deceniu, IDU al Moldovei a crescut în medie cu 0,92 procente anual, adică cu o treime peste rata medie de creștere mondială. Creșterea dată este semnificativă și se compară numai cu câteva țări din noile state-membre ale UE (precum Letonia), Balcanii de Vest (Croatia) și țările Parteneriatului Estic (Armenia). Creșterea IDU al Moldovei a încetinit cu începerea din 2009, fapt ce reflectă tendințele regionale, având în vedere că majoritatea țărilor se confruntă cu rate de creștere ale IDU mai joase ca urmare a crizei financiare globale. Mai jos este prezentată evoluția valorilor IDU în țările Balcanilor de Vest și ale Parteneriatului Estic, pentru a observa evoluția în dinamica acestui indicator.

**Tabelul 2**

**Valoarea IDU în țările din Balcanii de Vest și Parteneriatul Estic, anul 2013**

Poziția 2013	Țara	IDU 2013	IDU 2005	IDU 2010	IDU 2011
21	Slovenia	0,892	0.848	0.882	0.884
28	Cehia	0,873	0.854	0.863	0.865
33	Estonia	0,846	0.821	0.832	0.835

35	Slovenia	0,840	0.810	0.832	0.834
37	Ungaria	0,831	0.803	0.814	0.816
39	Polonia	0,821	0.791	0.811	0.813
41	Lituania	0,818	0.793	0.803	0.810
44	Letonia	0,814	0.784	0.802	0.805
47	Croația	0,805	0.780	0.794	0.796
50	Belorusia	0,793	0.723	0.751	0.756
55	Rusia	0,788	0.725	0.751	0.755
<b>56</b>	<b>România</b>	<b>0,786</b>	<b>0.748</b>	<b>0.779</b>	<b>0.781</b>
57	Bulgaria	0,782	0.749	0.768	0.771
64	Serbia	0,769	0.744	0.764	0.766
70	Albania	0,749	0.721	0.737	0.739
72	Georgia	0,745	0.707	0.729	0.733
78	Ucraina	0,740	0.712	0.725	0.729
87	Armenia	0,729	0.689	0.714	0.716
90	Turcia	0,722	0.671	0.696	0.699
<b>113</b>	<b>Moldova</b>	<b>0,660</b>	<b>0.631</b>	<b>0.644</b>	<b>0.649</b>

Sursa. Indicatorii dezvoltării umane, Raportul Global de Dezvoltare Umană, 2013.

În pofida creșterii nivelului IDU, Moldova rămâne țara cu cel mai scăzut nivel IDU în comparație cu grupul noilor state-membre ale UE, Balcanii de Vest și țările Parteneriatului Estic.

Parțial, poziția nefavorabilă a Moldovei în clasament derivă din nivelul IDU scăzut moștenit de la Uniunea Sovietică și, parțial, din reformele lente pe parcursul întregii perioade de tranziție.

Din analizele efectuate, observăm că dezvoltarea calității personalului întreprinderilor în scopul asigurării competitivității lor este o condiție indispensabilă și absolut necesară pentru dezvoltarea durabilă a societății și a întreprinderilor în parte, a depășirii efectelor recesiunii profunde cauzate de transformările sistemice, care, pe parcurs, au fost accentuate de criza economică mondială, a realizării unei creșteri economice durabile și îmbunătățirii standardelor de viață ale populației.

În urma acestor analize a fost propusă o metodologie proprie de evaluare a calității personalului care va reflecta cel mai bine nivelul de dezvoltare a calității personalului la nivelul întreprinderii.

#### BIBLIOGRAFIE

1. Cohen W., Levinthal D. Innovation and learning: the two faces of R&D. "Economic Journal," nr. 99, 1989, p. 36-49.
2. Maxim A. Responsabilitatea socială și competitivitatea durabilă. În: Analele Științifice ale Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, tomul LII/LIII, Științe Economice, 2005/2006.
3. Качалина Л. Н. Конкурентоспособный менеджмент. Изд-во Эксмо, 2006, 464 с.
4. Неунылова О. Н. Качество рабочей силы: оценка, динамика, резервы повышения. Дис. канд. экон. наук, Самара, 2002, 254 с.
5. Милыева Л. К. Вопросы о комплексной оценке уровня конкурентоспособности работников промышленного предприятия. В: «Человек и труд», 2000, №4., 80-84 с.