

УДК 331.101.3:338.48

Ганиева А. К., Шаран Е. А.

УПРАВЛЕНИЕ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ В СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ УКРАИНЫ

У статті розглянуті актуальні проблеми сучасно управління персоналом сервісних організацій. Проаналізовані основні задачі підвищення якості сервісного обслуговування в Україні.

Ключові слова: *сервісна організація, послуги, персонал, мотивація, індустрія гостинності.*

В статье рассмотрены актуальные проблемы современно управления персоналом сервисных организаций. Проанализированы основные задачи повышения качества сервисного обслуживания в Украине.

Ключевые слова: *сервисная организация, услуги, персонал, мотивация, индустрия гостеприимства.*

In the article the issue of the day is considered modernly managements by the personnel of service organizations. The basic tasks of upgrading service in Ukraine are analysed.

Key words: *service organization, services, personnel, motivation, industry of hospitality.*

Постановка проблемы. На современном этапе становления новой экономики знаний в XXI в. значительно возрастает роль сферы услуг в обеспечении занятости населения, а это диктует необходимость разработки принципов организации и мотивации труда ее работников, составляющих основу оптимизации использования трудовых ресурсов, отражающих как общие характеристики, так и особенности различных видов сервисной деятельности.

Актуальность данной проблематики проявляется в том, что готовность и желание человека работать являются одними из ключевых факторов успеха функционирования сервисной организации. Путь к эффективному управлению персоналом в организации, к активизации его деятельности и повышению ее эффективности лежит через понимание мотивации людей. Если хорошо понимать, что движет человеком, побуждает его к действиям, к чему он стремиться, выполняя определенную работу, можно, в отличие от принуждения, требующего постоянного контроля, таким образом построить управление персоналом, что люди будут сами активно стремиться выполнить свою работу наилучшим образом и наиболее результативно с точки зрения достижения организацией своих целей.

Анализ публикаций. Отдельным аспектам трудовой деятельности в сфере услуг посвяще-

ны работы украинских и зарубежных ученых Э. Василевского, В. Марковой, К. Хаксевера, Р. Рендера, Р. Рассела, Р. Мердика и др. Однако особенности организации и мотивации труда работников, представляющих сферу услуг, не получили еще системного теоретического обоснования и требуют более глубокого изучения вследствие актуализации исследований в области мотивационного менеджмента.

Цель статьи заключается в исследовании особенностей организации труда в сфере услуг и выработке эффективного механизма управления трудовыми ресурсами в сервисных организациях.

Изложение основного материала. Определим: персонал – это коллектив работников с определенной структурой, соответствующей научно-техническому уровню производства, условиям обеспечения производства рабочей силой и установленным нормативно-правовым требованиям. Так, человеческие ресурсы являются главным ресурсом каждого предприятия, от качества и эффективности использования которого во многом зависят результаты деятельности предприятия и его конкурентоспособность [2, с. 123].

Анализируя публикации в сфере менеджмента, выделим множество определений понятия «управление персоналом». В частности, это

и «менеджмент персонала», и «маркетинг персонала», и «кадровый менеджмент», и «менеджмент человеческих ресурсов», и «социальный менеджмент». Изучая определения различных авторов [1–4], приходим к выводу, что какое бы определение мы ни выбрали, суть останется неизменной – в основе лежит деятельность организации, направленная на человека, на целевое изменение его мотивации, чтобы получить от него максимальную отдачу, а следовательно, достижение высоких конечных результатов всей деятельности организации. Таким образом, управление персоналом – это совокупность множества элементов [1, с. 423].

Существенное отличие трудовых процессов в сфере услуг заключается в неосязаемости, индивидуализации и персонификации процесса и результата труда; зависимости результативности труда не только от профессиональных, но и от личных качеств работника; существенная роль потребителя услуг в достижении результата обслуживания; сложности стандартизации трудовых процессов [4, с. 14].

Организация неосязаемых процессов обслуживания обладает специфическими характеристиками, основу которых составляет ее нацеленность на оптимальную реализацию профессионального и личностного потенциала работника, выступающего главным фактором эффективности и конкурентоспособности бизнеса в сфере услуг. Нематериальность процесса обслуживания, их неотделимость от источника обуславливают решающую роль профессионализма работника, его репутации, культуры, обучаемости и креативности в достижении целей сервисной деятельности. Поэтому К. Хаксвер утверждает: «...сотрудники, оказывающие профессиональные услуги, составляют саму компанию, и, таким образом, сохранение хороших сотрудников жизненно важно для компании» [3, с. 315].

Основными принципами управления трудом на предприятиях сферы услуг должны быть индивидуализация, свобода, репутация и культура, эффективные коммуникации, самостоятельность и самоконтроль, обучение, участие работников в управлении. Указанные принципы составляют основу всех составляющих системы организации труда, в частности подбора работников, их оценки, контрактного регулирования трудовых отношений.

В этой связи рассмотрим ситуацию в Украине в области сервисной деятельности в контексте подготовки к главному международному событию 2012 г. – чемпионату по футболу «Евро-2012». Для Украины как молодого независимого государства это возможность заявить о се-

бе как о стране, способной удовлетворять потребности населения в сфере предоставления услуг, в том числе туристических. Предполагается, что за время проведения чемпионата Украины посетит несколько миллионов зарубежных туристов. Для реализации этого мероприятия украинским предприятиям сферы услуг необходимо существенно повысить уровень профессиональных возможностей обслуживающего персонала.

В настоящее время практически во всех сервисных организациях Украины испытывается острый дефицит специалистов, владеющих требованиями мировых стандартов. Не имея достаточно времени для полного устранения этой проблемы, менеджерам сервисных предприятий приходится вести поиск нестандартных путей решения этого вопроса.

Существование такой проблемы подтверждают эксперты и специалисты сервиса. «Если быть достаточно честными, наш обслуживающий персонал в сфере туризма не конкурентоспособен... Срабатывает наш менталитет: высокая стоимость и низкий уровень качества услуг, причем это справедливо во всех сферах сервиса – транспорт, общественное питание...», – отмечает директор турагентства А. Пархоменко [5].

Подготовить профессиональные кадры для гостиничной индустрии Украины быстро и качественно невозможно. Особенно это зависит от того, о каком гостиничном персонале идет речь: обслуживающем или управляющем. Квалифицированного специалиста по всем направлениям необходимо обучать пять лет, причем он должен получить не только теоретические занятия, но и технологические. Студенты работают как горничные, официанты в отелях Турции, Крыма, получая практические навыки, все это требует существенных инвестиций.

В целом, эксперты в области туристического сервиса выражают сомнения по поводу того, что к началу проведения Евро-2012 все гостиницы Украины успеют подготовить квалифицированный персонал. Достаточно острой проблемой в Украине остается возможность языкового понимания. Во всех предприятиях сферы услуг не хватает персонала со знанием иностранных языков.

Все вышеизложенное говорит о том, что для сервисных организаций именно обучение персонала выступает основным источником создания высококачественных услуг. Оценка работников, предоставляющих услуги, как составляющая системы организации их труда обладает рядом особенностей, обусловленных спецификой сервисной деятельности. При ее осуществлении необходимо использовать не

только профессиональные, но и личностные критерии, что вызвано неотъемлемостью услуги от источника, неразрывностью ее производства и потребления, персонификацией процесса обслуживания.

Общими критериями оценки работника могут быть: образование, квалификация, стаж работы, возраст и др. Так же их необходимо дополнить специфическими критериями: репутация и личностные качества работника, его способность построить продуктивные отношения с потребителями услуг. Причем важно подчеркнуть, если профессиональные оценки возможно повысить в процессе обучения работника, то его личностные качества принимаются фирмой как данность. Поэтому в сфере услуг личностные критерии не дополняют профессиональные, а выступают самостоятельными критериями подбора и оценки работников.

Выводы. Управление персоналом признается одной из наиболее важных сфер жизни предприятия, способного многократно повысить ее эффективность, а само понятие «управление персоналом» рассматривается в достаточно широком диапазоне: от экономико-статистического до философско-психологического.

Система управления персоналом обеспечивает непрерывное совершенствование методов работы с кадрами и использованием достижений отечественной и зарубежной науки и наилучшего производственного опыта.

Сущность управления персоналом, включая наемных работников и работодателей заключается в установлении организационно-экономических, социально-психологических и правовых отношений субъекта и объекта управления.

Управление персоналом занимает ведущее место в системе менеджмента предприятия. Однако, как показывают исследования, в Украине, на современном этапе, система управления и подготовки кадров в сфере сервисного обслуживания требует глубоких изменений, что позволит нашей стране конкурировать на мировом рынке сервисного обслуживания.

ЛИТЕРАТУРА

1. Мамедов О. Ю. Современная экономика / О. Ю. Мамедов. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2004. – 608 с.
2. Папирян Г. А. Международные экономические отношения: маркетинг в туризме / Г. А. Папирян. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 356 с.
3. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Р. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик ; [пер. с англ.] ; под ред. В. В. Кулибановой. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.
4. Шканова О. М. Маркетинг послуг : навчальний посібник / О. М. Шканова. – К. : Кондор, 2003. – 304 с.
5. Насущные проблемы подготовки к Евро-2012 – персонал и транспортная инфраструктура [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://vcourse.ua/economics/personal-i-transportnaya-infrastruktura.html>.