

УДК 35.08: 338.46:331.108

Н. Ковальська

ОСОБЛИВОСТІ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ПОСЛУГ

Вивчено основні законодавчі документи, які регламентують державну кадрову політику. Проаналізовано підходи до визначення поняття “сфера послуг”. Визначено чинники, що впливають на стратегічні пріоритети формування кадрового потенціалу сфери послуг.

Ключові слова: державна кадрова політика, сфера послуг, кадровий потенціал сфери послуг.

Сфера послуг – одна з перспективних галузей, яка швидко набуває розвитку. В умовах економічної кризи в Україні значно зростає об’єм послуг, пов’язаних із управлінням і змістом органів державної влади, а також правоохоронних органів, окрім того, послуг, специфічно властивих ринковій економіці (банківських, фінансових, страхових, юридичних). У міру інтеграції економіки України в світовий економічний простір відбувається розвиток імпорту і експорту послуг, поява принципово нових технологічних основ функціонування низки послуг, зокрема інформаційних. Хоча основними експортерами послуг залишаються США, Голландія, Франція, Великобританія, а також Германия, Японія та Італія.

В Україні існує багато підприємств, які надають послуги від торгівлі до посередництва. Зазначимо, що на сьогодні сфера послуг випереджає виробничу сферу за темпами росту та появі нових видів послуг, більш адаптована до потреб ринку та споживачів. Адже більшість сучасних українських підприємств вже не можуть собі дозволити мати розгалужену інфраструктуру з підрозділами, які виконують допоміжні функції (ремонт, дослідження, транспортування тощо). Окрім того, з огляду на збільшення торгівлі, зростає обмін як вже звичними послугами (фінансово-кредитного спрямування, науково-технічними, комерційними, виробничими), так і новими послугами (лізинг, консалтинг тощо). Для надання якісних послуг необхідні фахівці відповідної кваліфікації та підготовки.

Окремим питанням кадрової політики розглянуто в працях таких учених Ю. Ковбасюк, В. Луговий, М. Іжа, В. Князев, І. Розпугенко, В. Бодров, Ю. Сурмін, А. Рачинський, Н. Гончарук та інші. Приділяли увагу зростанню ролі сфери послуг у своїх працях такі науковці: В. Андрущенко, М. Білінська, Д. Белл, З. Варналій, З. Бжезінський, В. Гамаюнов, Дж. Гелбрейт, П. Дракер, М. Кастельє, В. Марченко, О. Решетняк, О. Черниш та інші. Аналіз праць показав, що проблема кадрового забезпечення сфери послуг має ще багато недосліджених теоретичних і методологічних питань та невирішених практичних проблем.

Формулювання цілей статті: метою статті є визначення особливостей кадрової політики в сфері послуг для виконання стратегії державної кадрової політики на 2012 – 2020 рр. та поліпшення ситуації на ринку праці України.

У сучасних умовах актуальним є формування кадрового потенціалу України відповідно до потреб економіки та окремих її галузей. Поява нових форм власності, зміни в законодавчій базі України та принципах економічного господарювання зумовлюють потребу в перерозподілі трудових ресурсів, підготовки затребуваних ринком

праці спеціалістів. На сучасному етапі “системоутворюючим ціннісним принципом нової ідеології у кадровій сфері має стати ставлення до людини-професіонала як до спільного надбання суспільства з повною мірою спільної (партнерської) відповідальності за становлення та реалізацію її професійного потенціалу” [1]. Така ситуація потребує посилення впливу, а часом і втручання органів державної влади на зменшення дисбалансу та налагодження взаємодії між освітою та ринком праці. На думку Ю. Ковбасюка, “Забезпечення держави висококваліфікованими спеціалістами – це складний безперервний процес, який передбачає удосконалення державної кадрової політики, спрямованої на послідовне здійснення низки науково-дослідних, організаційно-управлінських, політичних та послідовних дій” [2].

У затвердженій Указом Президента України 1 лютого 2012 р. Стратегії державної кадрової політики на 2012 – 2020 рр. № 45/2012, яка базується зокрема, на Конституції та законах України, основний наголос робиться на реалізації їх основних положень стосовно створення умов для реалізації “права на працю”, гарантування державою рівних можливостей “у виборі професії та роду трудової діяльності, реалізовує програми професійно-технічного навчання, підготовки і перепідготовки кадрів відповідно до суспільних потреб” [3]. У чинному документі визначена необхідність пильної уваги до системи кадрового забезпечення в державі; постійного моніторингу попиту та пропозиції на ринку праці у фахівцях різних освітньо-кваліфікаційних рівнів підготовки; удосконалення механізму формування державного замовлення на підготовку фахівців; впровадження нових підходів у роботу системи управління професійною орієнтацією молоді; втілення наукових розробок у практику державної кадрової політики.

Стратегія державної кадрової політики на 2012 – 2020 рр. своєю метою та завданнями наголошує на необхідності певних зрушень у соціальному, економічному, інституційному та організаційному аспектах державної кадрової політики. Таким чином, закладено спрямованість на зростання конкурентоспроможності держави через досягнення відповідного розвитку людського потенціалу держави для забезпечення суспільного виробництва кваліфікованими кадрами з розбудовою системи управління трудових ресурсів на підставі удосконаленої нормативно-правової бази. Завдяки завданням, поставленим у документі, визначено напрями, на які будуть спрямовані зусилля відповідних державних органів, а саме: підготовка кадрів, підвищення та перепідготовка кадрів, державне регулювання професійної діяльності, соціальний захист працівників, забезпечення зайнятості населення та модернізація кадрових служб. Зазначимо, що у кожному напрямі діяльності акцентовано увагу на більш “проблемних” питаннях кадрової політики України.

Зазначена стратегія передбачає три етапи її реалізації. Найбільш насиченим є перший етап, розрахований на два роки (2012 – 2013 рр.). За цей час необхідно: розробити та прийняти державну цільову програму щодо формування та реалізації державної кадрової політики, необхідні нормативно-правові акти для забезпечення реалізації аналізованої стратегії; створити Президентський кадровий резерв “Нова еліта нації”; посилити державний контроль за дотриманням стандартів щодо охорони та умов праці; створити профілі професійної компетентності посад державної служби; запровадити ефективну систему формування державного замовлення на підготовку кваліфікованих робітничих кадрів та фахівців із вищою освітою для задоволення потреб ринку праці; впровадити систему наставництва; здійснити заходи, спрямовані на формування корпоративної культури; розробити заходи щодо недопущення будь-якої можливості виникнення конфлікту інтересів осіб, уповноважених на виконання функцій держави, та

врегулювання конфлікту інтересів у разі його виникнення; удосконалити механізми детінізації ринку праці [4]. Така насичена програма дій потребує злагодженої роботи всіх гілок влади, відповідних державних органів та залучених установ.

Другий (2014–2016 рр.) та третій (2017–2020 рр.) етапи повинні сприяти подальшому поліпшенню кадрової політики у державі і передбачають скоординовану роботу органів влади на регіональному рівні з урахуванням галузевих особливостей. За наступні два роки передбачено розробку та затвердження на регіональному та галузевому рівнях програм реалізації державної кадрової політики; впровадження електронного урядування та удосконалення системи профорієнтаційної роботи. Відповідно, заплановано підготувати підґрунтя для впровадження в життя, на третьому етапі, наукової системи прогнозування розвитку кадрового потенціалу, які б враховувалися при розробці щорічних планів заходів щодо забезпечення реалізації зазначеної вище стратегії. Обов'язковою умовою є впровадження системи моніторингу, яка б давала змогу відслідковувати результати проведеної роботи з поліпшення державної кадрової політики та проводити своєчасне коригування щодо виявлених недоліків. Доцільно зазначити, що Стратегією державної кадрової політики на 2012 – 2020 рр. передбачається створення механізму залучення інвестицій у розвиток кадрового потенціалу, який дасть змогу в умовах кризи, на нашу думку, зменшити навантаження на Державний бюджет України та кошти місцевих бюджетів.

Однією з головних умов успішної реалізації зазначеної вище стратегії є своєчасне нормативно-правове та організаційне забезпечення державної кадрової політики шляхом розроблення, прийняття та, найголовніше, виконання відповідних нормативно-правових актів, державної цільової програми, щорічних планів заходів та відповідної системи моніторингу. Таким чином, державою визначено основні напрями діяльності та програма дій щодо поліпшення кадрової політики держави, адже зараз відбувається “перевиробництво” спеціалістів, на яких відсутній попит на ринку праці й, водночас, виникає дефіцит інших спеціальностей та професій. Зокрема, серед проблем, зазначених у проєкті Національної стратегії розвитку освіти в Україні на 2012 – 2021 рр., є недостатня відповідність освітніх послуг вимогам суспільства, запитам особистості, потребам ринку праці; недостатня зорієнтованість структури і змісту освіти на потреби ринку праці, сучасні економічні виклики конкурентоспроможного суспільного розвитку; слабка мотивація суспільства та бізнесу до інвестування в освіту. Як зазначає Ю. Сурмін “Парадоксальність сучасного кадрового стану в Україні в тому, що вона є крупним світовим генератором трудових ресурсів у зовнішнє середовище, характеризується значним безробіттям та одночасно дефіцитом сучасних робітників із відповідною освітою та професійною мораллю” [5].

В умовах зменшення виробництва домінуючою характеристикою ділової активності є розвиток сфери послуг. Існують різні трактування сфери послуг, наприклад, за звуженим підходом, сфера послуг ототожнюється винятково з обслуговуванням населення і являє собою “сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві та реалізації послуг і духовних благ населенню” [6]. За визначеннями інших дослідників, сфера послуг як складова суспільного виробництва є сукупністю галузей і видів діяльності, що надають послуги (фінансові та не фінансові) інституційним одиницям усіх секторів економіки: не фінансовим і фінансовим корпораціям, сектору загального державного управління, домашнім господарствам, некомерційним організаціям, що обслуговують домашні господарства [7]. За одним із визначень “під сферою послуг розуміється сукупність видів діяльності,

результатом якої є нематеріальні продукти, які можуть брати участь у процесі матеріального виробництва, або є кінцевому, як індивідуальному, так і груповому, споживанні, пов'язаному з формуванням особистості чи матеріальних умов її добробуту" [8]. У Вікіпедії сфера послуг визначається як частина економіки, яка включає всі види комерційних послуг. Саме сфера послуг складає, в економічно розвинутих країнах, основну частину економіки (більше 50%). Рештою частин економіки прийнято вважати промисловість і сільське господарство. Найчастіше, залежно від прояву послуги, сферу послуг поділяють на два сектори: виробництво матеріальних послуг (транспорт, торгівля, житло-побутове обслуговування тощо) та виробництво нематеріальних послуг (управління, діяльність армії й органів безпеки, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, шоу-бізнес, соціальне обслуговування, маркетинг, аудит, кредитування, страхування тощо).

На нашу думку, в умовах розвитку економіки, сфера послуг стає вагомим чинником науково-технічного прогресу і розвитку суспільного виробництва загалом, суттєво впливає на макроекономічні показники, зокрема ВВП. На сьогодні ринок послуг класифікують за: видом послуг (ринок транспортних, будівельних, інформацій-них, фінансово-кредитних, посередницько-торговельних, страхових, житлово-комунальних, соціально-культурних, побутових послуг, ринок технологій, зв'язку та робочої сили), просторовим відношенням (локальний, національний, регіональний, світовий ринки послуг), за механізмом функціонування (вільний, монополізований, державно-регульований і планово-регульований ринки послуг), за рівнем насиченості (рівноважний за обсягом та структурою, дефіцитний, надлишковий ринки послуг) та за структурою (потенційний; реальний або дійсний; обслуговуваний; освоєний). Унаслідок широкого охоплення ринок послуг не лише сприяє розвитку виробництва й окремих видів діяльності, а й створює можливості для підвищення конкурентоспроможності національної економіки, стимулюючи попит на висококваліфіковану працю та нові технології.

Для відповідних дій держави щодо розвитку сфери послуг потрібне проведення систематичного моніторингу та аналізу функціонування цієї сфери, дослідження структурних змін та загального впливу на економіку і рівень населення, проведення порівняльного аналізу розвитку регіональних ринків послуг та співставлення стану ринку послуг в Україні зі світовими показниками. Зокрема, одним із найважливіших документів Світової організації торгівлі (далі – СОТ) щодо регулювання сфери послуг є Генеральна угода про торгівлю послугами, яка забезпечує правову базу для вирішення питань про усунення перешкод для торгівлі й інвестицій у сфері послуг, включаючи конкретні зобов'язання країн-учасниць СОТ щодо обмеження використання ними таких бар'єрів і забезпечує форум для подальших переговорів щодо відкриття ринків послуг в усьому світі. Сфера послуг характеризується складними системами взаємозв'язків, що охоплюють різноманітні сфери економіки. Серед чинників, які пояснюють зростання сектора послуг, є:

- збільшення ефективності сільського господарства, що сприяє вивільненню робочої сили для сфери послуг;
- перехід робітників із виробничої сфери в сферу послуг;
- ріст доходу на душу населення;
- урбанізація;
- демографічні зміни;
- розширення міжнародної торгівлі;
- зростання послуг, які є допоміжними до виробництва [9].

Розвиток сфери послуг ускладнюється відсутністю фінансової та нормативно-правової підтримки з боку державних органів, відповідних досліджень для удосконалення сфери послуг на вітчизняному та міжнародному ринках, неналежним контролем за якістю надання послуги (особливо нових видів). Доцільно зазначити про малу конкурентоспроможність вітчизняних виробників послуг, що не сприяє залученню вітчизняних та іноземних інвестицій. Сфера послуг із слаборозвиненим транспортом, зв'язком, торгівлею, фінансово-кредитним і страховим секторами, комплексом ділових послуг, сферами освіти й охорони здоров'я, не дає можливість вітчизняним підприємствам створити ефективне ринкове господарство і гідне увійти до світової економіки. Окрім того, реалізація послуг на міжнародному рівні вимагає високого технічного рівня в галузі телекомунікацій зв'язку, туризму, політичної стабільності. Зазначимо, що поступово число організацій сфери послуг збільшується; на вітчизняному ринку з'являються іноземні конкуренти, які мають досвід організації сфери послуг у своїх країнах; відбувається зміцнення недержавного сектора економіки, зокрема малого й середнього бізнесу тощо.

Сучасні реалії вимагають від підприємств сфери послуг постійного контакту та більшої уваги до споживача, наявності з ним зворотного зв'язку. З огляду на те, що послугу неможливо продемонструвати, побачити, спробувати, транспортувати, зберігати, а більшість послуг є певними діями, у споживачів і продавців послуги виникають певні складнощі. Підприємство може описати послугу та переваги, які отримує покупець унаслідок її надання, але оцінювання якості послуги споживачем відбувається тільки після її придбання та споживання. Таким чином, забезпечення відповідного контролю до якості послуги з боку підприємства сфери обслуговування потребує: по-перше, залучення кваліфікованого персоналу, постійного підвищення його професійного рівня; по-друге, постійного моніторингу рівня задоволення попиту клієнтів та своєчасного усунення недоліків в обслуговуванні.

Найчастіше працівнику сфери послуг під час взаємодії зі споживачем ефективно виконувати свою роботу заважає: невміння управляти собою (своїми емоціями, часом, вміннями); наявність життєвих пріоритетів, що не відповідають вимогам сучасного ділового та особистого життя; небажання самовдосконалюватися; невміння самостійно вирішувати складні проблеми; відсутність бажання шукати нові можливості; нездатність генерувати нові ідеї та відсутність творчого підходу; невміння позитивно впливати на людей.

Враховуючи те, що послуги не зберігаються, а надаються лише за вимогою, їх якість, зокрема, цілком залежить від професіоналізму спеціаліста в конкретному часовому вимірі, наявності конкуренції, своєчасного навчання персоналу, налагоджених комунікацій, швидкого реагування менеджменту організації.

Специфічність кадрової політики в сфері послуг визначається тим, що до неї належать багато напрямів діяльності. Але всім фахівцям цієї сфери необхідні врівноваженість, наявність комплексу спеціальних знань, ініціативність, вміння творчо підходити до праці, здатність до ризику, критичний підхід, гнучкість і раціональне мислення, відкритість до дискусії, вміння спілкуватися з людьми, висока компетентність та ерудиція, потреба в постійному набутті знань.

Висновки

Отже, конкурентною перевагою будь-якого підприємства сфери послуг є високий професійний рівень персоналу, якого споживач залучає під час купівлі послуги як компетентного експерта. Відповідно основною вимогою сфери послуг є високий професіоналізм працівників (врівноваженість, наявність комплексу спеціальних знань,

ініціативність, вміння творчо підходити до праці, здатність до ризику, критичний підхід, гнучкість і раціональне мислення, відкритість до дискусії, вміння спілкуватися з людьми, висока компетентність і ерудиція, потреба в постійному набутті знань).

Зазначеним не вичерпується проблематика кадрової політики в сфері послуг на сучасному етапі, до того ж, воно лише передбачає напрямки для вдосконалення підготовки фахівців сфери послуг.

Література

1. Сурмін Ю. Про соціальну обумовленість державної кадрової політики / Ю. Сурмін, Л. Штика // Актуальні проблеми державного управління на новому етапі державотворення [Текст] : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч., присвяч. 10-річчю Академії (31 травня 2005 р., м. Київ) : у 2 т. Т. 1 / за заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князева. — К. : НАДУ, 2005. — С. 44.

2. Ковбасюк Ю. В. Державна кадрова політика: проблеми та шляхи реалізації / Ю. В. Ковбасюк // Стратегія державної кадрової політики – основа модернізації країни [Текст] : матер. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (31 травня 2012 р., м. Київ): до 15-річчя галузі науки “Державне управління”. — К. : НАДУ, 2012. — С. 3—5.

3. Стратегія державної кадрової політики на 2012 – 2020 рр. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/14429.html>.

4. Євдокимова І. М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування [Текст] : монографія / І. М. Євдокимова ; Науково-дослідний економічний інститут. — К. : Науково-дослідний економічний інститут, 1995. — 156 с.

5. Сурмін Ю. П. Сучасна кадрова політика в Україні: контур проблем реалізації / Ю. П. Сурмін // Стратегія державної кадрової політики – основа модернізації країни [Текст] : матер. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (31 травня 2012 р., м. Київ): до 15-річчя галузі науки “Державне управління”. — К. : НАДУ, 2012. — С. 16—19.

6. Ратгайзер В. М. Сфера услуг: новая концепция развития [Текст] / В. М. Ратгайзер, Т. И. Корягина, Т. И. Арбузова [и др.]. — М. : Экономика, 1990. — С. 5.

7. Євдокимова І. М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування... — 156 с.

8. Данилишин Б. М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства [Текст] / Б. М. Данилишин [та ін.] ; Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України. — К. : ЗАТ “Нічлава”, 2005. — С. 22.

9. Решетняк Е. Современные методы управления предприятием сферы услуг [Текст] / Е. Решетняк. — Х. : Фактор, 2008. — С. 23.

N. Kovalska

PECULIARITIES OF HUMAN RESOURCES POLICY IN THE SERVICE INDUSTRY

The basic legislative documents regulating the state human resources policy are studied. The approaches to the definition of “service industry” are analysed. Factors that influence the strategic priorities of formation of human resources services are defined.

Key words: state human resources policy, services, human resources of services industry.