

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В современных условиях хозяйствования особое значение приобретают вопросы практического применения современных принципов управления, позволяющих повысить социальную – экономическую эффективность сервисной организации, а, следовательно, обеспечить устойчивую конкурентную позицию на рынке. Сервисная организация для того, чтобы сохранить или повысить эффективность деятельности, должна непрерывно совершенствовать систему управления, ее структуру, базирующуюся на применении принципов менеджмента, в том числе сформулированных в 20–х гг. XX в. французским ученым Анри Файолем. Основные положения теории управления базируются на принципах менеджмента, которые определяют направления эффективного управленческого воздействия.

Цель статьи – анализ условий работы персонала сервисных организаций на основе применения принципов менеджмента Анри Файоля. Данное исследование актуально, поскольку в основе эффективной деятельности любого предприятия лежат принципы управления.

В основе процветания любой организации в современной экономике лежит адекватная современным условиям система управления персоналом как главным ресурсом развития и роста в сфере услуг. Особенно острой проблемой в любой сервисной организации являются конфликты между клиентами и служащими, основная причина которых заключается в отсутствии заинтересованности работника в эффективной и качественной работе.

Мотивация к труду и связанное с этим состояние организационной культуры – значимые факторы успеха любой организации, особенно организаций в сфере услуг, которые в большей степени зависят от эффективности отношений обслуживающего персонала и клиента. С точки зрения психологии работника, можно сказать, что чем лучше работодатель относится к персоналу, чем лучше условия их работы, тем качественнее оказываемая услуга, следовательно, возрастает степень удовлетворительных потребителей, что увеличивает доход собственника сервисной организации. Представим данную зависимость в виде схемы (рис. 1).

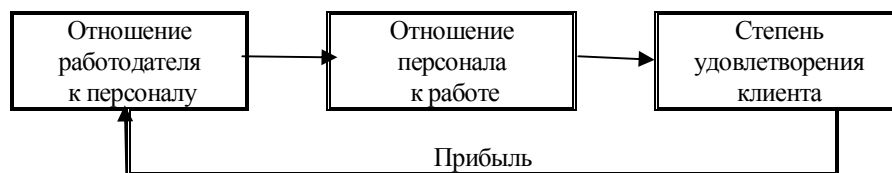


Рис. 1. Влияние отношений работодателя и персонала на прибыль организации

С целью проведения анализа эффективности управления персоналом обратимся к фундаментальным основам управленческой деятельности, а именно, к принципам менеджмента Анри Файоля. Основное внимание экономист уделял внутренним возможностям (условиям) повышения эффективности деятельности предприятия за счет совершенствования процесса управления. Файоль рассматривал предприятие как замкнутую систему управления и сформулировал принципы, которые применимы к любой административной деятельности: разделение труда, полномочия и ответственность, дисциплина, единоначалие, единство направлений, подчинённость личных интересов общим, вознаграждение персонала, централизация и децентрализация, скалярная цепь, порядок, справедливость, стабильность рабочего места для персонала, инициатива, корпоративный дух [1].

Данное исследование, направленное на изучение проблемы эффективности управления персоналом, проводится на примере сервисных организаций города Симферополь, однако в расчёт принимается тот факт, что проблемы в условиях труда сервисных работников распространены повсеместно и полученные результаты будут актуальны и для других территорий. При решении данной проблемы, был использован такой метод получения информации, как анкетирование. В основу анкеты были положены вопросы относительно применения принципов менеджмента Анри Файоля в сервисных организациях. В ходе проведения анкетирования были опрошены работники различных сервисных организаций (табл. 1).

Таблица 1

Список сервисных организаций г. Симферополь, в которых проводилось анкетирование

№ п/п	Название сервисной организации	Кол-во опрошенных, чел.	Адрес
1.	Торгово-развлекательный центр «Берг»	5	пр. Кирова, 36
2.	Салон – парикмахерская «Фея»	2	ул. Карла Маркса, 5
3.	Музыкальный магазин-салон «Оркестр»	3	ул. Карла Маркса, 3–16
4.	Демонстрационный зал массажного оборудования	1	ул. Карла Маркса, 3–17
5.	Агентство знакомств «Два сердца»	2	ул. Карла Маркса, 2
6.	Сервисный центр «Киевстар»	4	ул. Самокиша, 4
7.	Спортивный клуб «Виолия»	2	пр. Кирова, 12
8.	Банк «Днестр»	2	ул. Толстого, 7
9.	Парикмахерская «Лолита»	2	ул. Трубаченко, д.7
10.	Лингвистический центр «Лексикон»	2	ул. Некрасова, 18а
11.	Казино «Куш»	2	ул. Карла Маркса, 12
12.	Рекламное агентство «Суббота»	1	ул. Карла Маркса, 3
13.	Спортивный клуб «Кедр»	2	ул. Пролетарская, 2
	ИТОГО:	30 чел.–100%	

В ходе исследования был выявлен ряд недостатков почти во всех исследуемых сервисных организациях. В большинстве случаев они касались таких вопросов, как:

- несоответствие должностных обязанностей исполнению полномочий;
- несовершенство системы стимулов и мотивации для персонала;
- «карьерные тупики», которые не дают возможности для развития и профессионального роста персонала;
- недостаточно развитый уровень корпоративной культуры.

Относительно применения принципа разделения труда отметим, что в каждой из сервисных организаций этот принцип соблюдается беспрекословно. У каждого работника есть определенные обязанности, в которых он сведущ и компетентен. Но, с другой стороны, многие опрошенные положительно отзывались о возможности заменить друг друга при необходимости.

По второму принципу (полномочия и ответственность) каждый работник наделяется конкретными предоставленными ему полномочиями, и менеджер, занимающий соответствующую должность, несет полную ответственность за возложенные на него задачи и выполняет определенные функции. Если говорить о дисциплине, то во всех сервисных организациях ей уделяется большое внимание, особо со стороны руководства. Например, в банке «Днестр» администрация не ограничивается лишь предупреждениями. Прямая противоположность – лингвистический центр «Лексикон», в котором работники отводят дисциплине последнее место. По мнению авторов статьи, это не совсем целесообразно, поскольку такой подход подрывает атмосферу организованности и ответственности персонала.

Принцип единоначалия соблюдается во всех исследованных сервисных организациях. Большинство опрошенных согласились с тем, что высшему руководителю фирмы или подразделения должна быть предоставлена такая полнота власти, которая необходима для принятия решений и персональной ответственности за порученное дело. Но, конечно же, есть и такие решения, которые без согласия непосредственно персонала приниматься не должны.

В настоящее время ни одна из исследованных сервисных организаций не действует только в рамках одной цели (рис. 2).

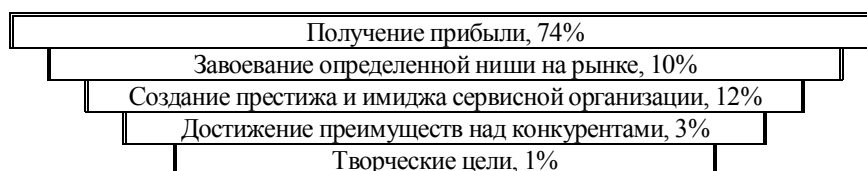


Рис. 2. Основные цели сервисных организаций

В большинстве случаев – их несколько, главная из которых – получение прибыли. Подчинение личных интересов общим – это неотъемлемый принцип деятельности любой организации, фирмы, компании. Сервисные организации – не исключение, ведь если бы персонал ставил на первое место свои личные интересы, то об эффективности деятельности и управления не могло бы идти и речи.

Отметим, что во многих полученных ответах говорилось о том, что система мотивации, разработанная в исследованных организациях, не полностью устраивает работников. Наверное, верно заметил еще Анри Файоль, что для эффективной работы организации одной из первых должна быть решена проблема справедливого вознаграждения каждого работника за свой труд [2].

Исследования свидетельствуют, что основной проблемой при выяснении возможностей личного общения персонала с руководством является то, что работники сервисных организаций не всегда имеют возможность непосредственно общаться с руководством. Многие вопросы остаются нерассмотренными и нераскрытыми до конца, что, в свою очередь, негативно влияет на деятельность сервисных организаций. Если говорить о принципе равенства и справедливости, то исследования подтверждают наличие случаев несправедливого наказания либо поощрения работников. Для нормальной работы организации одной из первых должна быть решена проблема справедливого отношения менеджера к своим работникам. Что касается исследования применения принципа стабильности, то хотелось бы отметить, что работники всех опрошенных сервисных организаций устраивались на работу с испытательным сроком, причем везде он был разный.

При определении уровня развития корпоративной культуры в организации, выяснили, что недостаточно внимания со стороны руководства уделяется мероприятиям по развитию корпоративного духа, что подрывает единство команды и сплоченность коллектива. Уровень корпоративной культуры отражает организационное развитие коллектива.

Проведенный в работе анализ условий труда работников, основанный на известных принципах Анри Файоля, позволил выделить предпосылки повышения эффективности управления персоналом. Исследования показали, что в современных условиях хозяйствования необходимы:

- переориентация корпоративной культуры на человеческую индивидуальность, уважение к отдельной личности и органичное сочетание собственных интересов в системе коллективных отношений;
- использование различных обучающих программ для повышения его квалификационного уровня либо финансовое вознаграждение, поручение больших полномочий для улучшения отношения персонала к своей работе;
- повышение качества оказываемых услуг, влияющее на степень удовлетворенных потребителей, увеличивает доход собственника сервисной организации.

Литература

1. Хачванкян В. В. Менеджмент предприятия: учеб. Пособие. – К.: Знания, 2005.
2. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2001.

УДК 339.17003.13

А.В. Оборина, студент,
Крымский экономический институт КНЭУ

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Прибыль является основным источником финансирования расширенного воспроизводства, определяющим его эффективность. Цель современного предприятия можно трактовать по-разному, но она может стать недостижимой при отсутствии прибыли, которая является критерием для оценки эффективности хозяйственных решений. Как правило, на основании этого показателя руководители предприятий принимают решения о расширении или, наоборот, об уменьшении производства, о спросе на данную продукцию. С переходом от административно-командных методов управления экономикой к рыночным значительно изменилась роль прибыли в деятельности предприятия. Так, в настоящее время прибыль занимает одно из центральных мест в общей системе стоимостных инструментов и рычагов рыночной экономики, от прибыли зависит финансовое положение предприятий, уровень удовлетворения личных и общественных потребностей работников. Кроме того, за счет платежей из прибыли в бюджет формируется основная часть ресурсов государства, региональных и местных органов власти. Поэтому исследование процессов, связанных с формированием прибыли на предприятиях, является необходимым условием их развития.