

Бессарабова Н.В.

*Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
otdel_duvo@mivlgu.murom.ru*

Особенности управления персоналом в сфере услуг

Современные условия определяют характерные условия, в которых действуют субъекты хозяйственной жизни: высокая конкуренция, ценовая борьба, стремление к захвату наиболее прибыльных рыночных сегментов. Большое влияние оказывает на функционирование бизнеса внешняя среда, в которой организации стремятся стать наиболее эффективными, поэтому любая организация должна использовать все возможности, позволяющие ей оставаться конкурентоспособной. Кадровый менеджмент оказывает на это огромное влияние.

Сфера услуг, которая активно развивается, характеризуется тем, что персонал в ней является самым важным компонентом осуществления коммерческой деятельности. Производство в общепринятом смысле этого слова отсутствует. Большое значение имеет квалификация и специализация персонала, который работает напрямую с клиентами и обеспечивает конкурентоспособность организации, действующей в сфере услуг. Поэтому задачи управления персоналом в данной сфере являются приоритетными для организаций.

Как правило, для большинства предприятий сферы услуг характерны следующие особенности, определяющие и проблемы данной сферы деятельности в плане кадрового менеджмента:

- низкий или средний уровень ответственности рядовых сотрудников,
- сложности с обеспечением корпоративной дисциплины,
- отстраненность, являющаяся следствием творческого подхода, а не – материальной заинтересованности,
- отсутствие ориентации на основные цели фирмы.–

В то же время, в сфере услуг высока интенсивность труда, что формирует существенную нагрузку на персонал. Многие фирмы, действующие в сфере услуг, ориентируются при формировании кадрового состава, на молодых специалистов, которые могут рассматривать сферу услуг не как сферу своих профессиональных интересов, а как трамплин для формирования карьеры в других сферах деятельности. Такая ситуация характерна для современных услуг, например, на рынке сотовой связи для большинства рядовых сотрудников (менеджеров по продажам, операторов и пр.). Может формироваться и обратная ситуация: кадровый состав предприятия сферы услуг может быть достаточно «возрастным», в результате чего не принимаются современные модели управления, это характерно, например, для сферы обслуживания населения и оказания потребительских услуг. Очень часто предприятия сферы услуг относятся к предприятиям малого бизнеса, где работает малое количество работников, что не предполагает формирование корпоративной культуры поведения, а также отсутствие системы управления персоналом.

Работники сферы услуг напрямую работают с потребителями, что предполагает и высокий уровень психологической нагрузки в ряде случаев, отражающийся на результатах деятельности.

Поэтому обеспечение высокой квалификации персонала и формирование благоприятных условий трудовой обстановки – это важная задача кадрового менеджмента в данной сфере. Большое значение имеет грамотная формулировка системы мотивации и мотивов поведения, что позволяет оказывать влияние на персонал.

Таким образом, ключевыми проблемами системы управления персоналом на предприятиях, действующих в сфере услуг, являются:

- обеспечение условий труда,
- использование мотивационных механизмов,
- внедрение корпоративной культуры,

– становление системы управления персоналом как отдельно выделенной системы управления.

Таким образом, система управления персоналом может быть определена как совокупность подсистем, каждая из которых решает определенную функциональную задачу в сфере кадрового менеджмента. Воздействие на персонал и управление им – это важный элемент общей системы управления на предприятии, так как реализуемые в данной сфере управленческие решения оказывают влияние на персонал, рассматривая его в качестве основного фактора производства, который обеспечивает эффективность деятельности организации в целом, достижение ее основной цели, решение текущих задач.

Персонал, являясь объектом управления, определяется как рабочая сила, объединяющая в данном понимании физические и умственные способности людей, осуществляющих в организации производственные функции и как состав работников, обладающих необходимой организации компетенцией, позволяющей действовать в определенной области трудовой сферы. Состав персонала определяется потребностями организации и сферой ее деятельности.

Система управления персоналом реализует свои функции посредством кадровой политики, которая представляет собой принципы, модели и цели, определяющие направления и содержание кадровой работы. Кадровую политику реализуют отдельные подсистемы, использующие определенные кадровые технологии. Направления деятельности могут конкретизировать отдельные технологии работ, которые позволяют говорить о реализации отдельных функций в рамках системы управления персоналом. К ним можно отнести: наем, отбор, подбор; адаптация; мотивация и стимулирование; подготовка, переподготовка, повышение квалификации; деловая оценка; развитие корпоративной культуры и некоторые другие направления.

Персонал рассматривается как затраты и как объект для инвестиций, что предполагает и выбор, и реализацию кадровых технологий.

Система управления персоналом должна обеспечивать достижение эффекта, который необходим организации; результативность работы персонала отражается на показателях, которые характеризуют экономическую эффективность функционирования организации.