

## СПЕЦИФИКА И ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

**А.В. Калашникова, магистрант**  
**Кубанский государственный университет**  
**(Россия, г. Краснодар)**

DOI: 10.24411/2500-1000-2018-10369

**Аннотация.** В данной статье были рассмотрены мнения разных авторов на процесс управления персоналом, приведены различные составляющие системы управления человеческими ресурсами. Дана краткая характеристика методов управления и основные направления обслуживая населения. Выявлена исключительная особенность и специфика человеческих ресурсов в сфере обслуживания.

**Ключевые слова:** управление человеческими ресурсами, менеджмент персонала, обслуживание населения, методы управления, кадры.

Совсем недавно в нашей стране работа с персоналом заключалась лишь в подборе, расстановке и увольнении кадров. Однако в современных условиях хозяйствования этот подход к формированию штата скорее всего сведет развитие предприятия на нет. Руководство современного предприятия должно работать не только над приемом сотрудников, но и над постоянным повышением их потенциала, личностным и профессиональным развитием, поскольку только трудовые ресурсы (в отличие от остальных ресурсов предприятия), с годами увеличивают свою ценность.

Герш М.В. отмечает, что управление и развитие персонала представляет собой процесс, который предполагает изменение духовных и материальных объектов, их усовершенствование [1]. С точки зрения кадрового менеджмента, управление персонала являет собой систему организационно-экономических мероприятий. Качественно новый уровень развития экономики не может быть достигнут без эффективного использования персонала предприятий и фирм всех форм собственности. В настоящее время человеческие ресурсы являются определяющим, самым главным ресурсом предприятия. Теперь уже не только предприятие имеет право выбирать для себя персонал, но и люди имеют и пользуются правом выбирать место рабо-

ты. Соответственно и подход к управлению персоналом должен измениться.

Суть менеджмента при работе с персоналом должно четко разграничивать и определять каким образом, с помощью чего и как будет происходить взаимодействие менеджера индивидуально с каждым сотрудником, коллективом в общей совокупности и взаимодействие каждого сотрудника в системе коллектива.

Для этого менеджер должен четко выявить в каких направлениях ему предстоит разрабатывать свою стратегию. Он должен выделить ряд направлений, которые присущи данной компании и в которой сотрудники принимают непосредственное участие.

Различные ученые выделяют различное количество составных частей в управлении человеческими ресурсами.

Так, А. М. Карякин выделяет четыре основные функции управленческого персонала: удержание и подбор необходимого персонала организации; обучение и развитие персонала; оценка деятельности работника с точки зрения реализации миссии и целей компании; вознаграждение сотрудников за их труд [2].

Соответственно, за выполнение этих функций отвечают 4 подсистемы. Иногда ученый отмечал, что система оценки деятельности работника сочетается с подсистемой вознаграждения в одну из-за тесной взаимосвязи.

Рогожин М. Ю. выделил семь компонентов системы управления человеческим потенциалом:

- 1) рекрутинг;
- 2) адаптационная группа;
- 3) группа мотивации;
- 4) обучение;
- 5) группы контроля;
- 6) группа перемещений;
- 7) документация [3].

Для каждой функциональной подсистемы группы, соответствуют свои задачи и цели:

– для группы рекрутинга – поиск, отбор и наем;

– адаптационная группа – организация адаптации вновь принятого или перемещенного персонала.

– для мотивационной группы – формирование и последующее совершенствование системы мотивации персонала;

– группа обучение – организация профессионального обучения ключевого персонала внутри организации и за ее пределами;

– для контрольной группы – формирование и последующее совершенствование системы оценки эффективности;

– для группы перемещения – планирование перемещений персонала внутри организации, а в необходимых случаях – организационное сопровождение увольнений сотрудников;

– для документирования сотрудников – обеспечение документооборота.

Управление кадрами в сфере коммерческой сфере предприятия, например, как банковская сфера необходимо для того, чтобы на постоянной основе, планомерно развивать механизмы управления кадровым составом и добиваться эффективности его деятельности.

С целью достижения успешного взаимодействия работника и компании менеджер обязан выявить методологию управления персоналом. Метод применительно к управлению обозначает способ, либо стиль действий, помогающий достижению той или иной управленческой цели. Однако, для того чтобы абсолютно добиться определенной цели, следует воздейство-

вать на членов управляемого коллектива с помощью рычагов и стимулов.

В менеджменте существует весьма значительное разнообразие методов управления и их классификаций. Более обширное распространение приобрела классификация методов управления в зависимости от их содержания, направленности и организационной формы, что отражает административное, экономическое и социальное влияние на управляемую систему.

Направленность методов управления ориентирована на систему (объект) управления. Данным может являться, как предприятие в целом, так и отдельное его подразделение (отделение, департамент и т.п.). Кроме того, это способна быть функция фирмы (производство, маркетинг, инновация, финансы, информация) или функция менеджмента (планирование, предприятие, мотивация и контроль).

Организационная форма методов управления – влияние на конкретно сложившуюся обстановку. Она способна быть прямой, либо косвенной (постановка задачи и формирование стимулирующих условий).

В литературе существуют разнообразные классификации таких методов. Таким образом, в зависимости от характера влияния на человека выделяют:

– методы стимулирования, связанные с удовлетворением определенных потребностей работника;

– методы информирования, предполагающие передачу сотруднику сведений, которые дают возможность ему без помощи других создавать свое организационное поведение [4];

– методы убеждения, т.е. целенаправленного непосредственного воздействия на внутренний мир, систему ценностей человека;

– методы административного принуждения, базирующиеся на угрозе или применении наказаний [5].

Сфера обслуживания населения представляет собой совокупность отраслей, подотраслей, а также видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства выражается в организации обмена и потреб-

ления населением материальных благ, производстве и реализации услуг и духовных благ для населения.

Сегодня отечественное общество концентрирует все больше внимания на эффективном использовании ограниченных экономических ресурсов. Рыночная экономика диктует определенные правила игры для всех участников и предъявляет очень высокие требования к персоналу, занятому в сфере обслуживания населения.

Инновационные процессы постиндустриального общества в экономической сфере ведут к тому, что увеличивается роль сферы обслуживания населения, возрастает число занятых в этой сфере и спектр предлагаемых населению товаров и услуг. Руководитель и работник сферы обслуживания населения должны уметь приспосабливаться к частому изменению конъюнктуры и структуры современного рынка, функциональных обязанностей, постоянным квалификационным испытаниям, жесткой конкуренции.

Специфика сферы обслуживания населения предполагает управление людьми, т.к. объектом воздействия в этой здесь является главным образом человек с его индивидуальными интеллектуальными и психологическими потребностями.

Успешное функционирование предприятия, обслуживающего население, зависит, прежде всего, от умения разработать правильную кадровую стратегию, организовать подбор и отбор персонала, продумать систему стимулирования и мотивации работников, эффективно предотвращать и разрешать стрессовые и конфликтные ситуации. В связи с этим грамотные и продуманные подходы к управлению персоналом являются главными особенностями менеджмента в сфере обслуживания населения, определяющими направление деятельности и результаты работы организации независимо от реализуемых населению товаров или оказываемых услуг. Поэтому управление персоналом в сфере обслуживания населения должно осуществляться по таким направлениям:

*1. Управление качеством товаров и услуг.*

Основными показателями качества являются не только товары, соответствующие показателям качества, но и профессиональные услуги и эстетические показатели. Профессиональные услуги включают в себя уровень и качество профессиональной подготовки и квалификации, знание и соблюдение персоналом в сфере обслуживания населения деловой и профессиональной этики, способность к руководству. К эстетическим показателям относится внешний вид обслуживающего население персонала, его тактичность и вежливость по отношению к клиентам, четкая и грамотная речь, компетентность и умение использовать информацию. Персонал, работающий в сфере обслуживания населения, должен вызывать доверие у клиента и психологический комфорт;

*2. Управление производительностью в сфере обслуживания населения.*

Управление производительностью в сфере обслуживания населения предполагает использование методов для повышения объема и результативности деятельности. Каждый сотрудник организации, занимающейся обслуживанием населения, должен стараться как можно больше заинтересовать клиента, тем самым увеличивая свою производительность и принося предприятию прибыль. При этом и руководство организации также должно стараться следить за производительностью персонала на рабочем месте, и, когда она начинает снижаться – вмешиваться разными способами;

*3. Мотивация персонала в сфере обслуживания населения.*

Материальная мотивация должна включать не столько процент за количество клиентов, сколько за качество обслуживания населения. Персонал не должен ставить клиентов «на конвейер», так как это не производство. Быстрота решения вопросов клиента – это хорошо, но она ни в коем случае не должна влиять на индивидуальный подход к каждому человеку.

Сегодня большинство организаций в сфере обслуживания населения ведут свою деятельность под огромным давлением конкурентов. Из года в год рынок все более насыщается, увеличивается число ор-

ганизаций сферы обслуживания населения, возрастают требования к качеству обслуживания клиентов. И каждая вновь созданная организация стремится занять максимально существенное положение на рынке обслуживания населения. Сотрудники сферы обслуживания населения должны не просто пытаться продать товар либо услугу, но также должны уметь подбирать правильный подход к каждому клиенту. И только рассмотрев все вышеперечисленные аспекты, компания имеет достаточно высокие шансы стать лидером в той или иной сфере обслуживания населения.

Следует отметить, что постепенное развитие новых технологий, а также освоение новых рынков, рост потребности в знаниях в разных областях, появление новых объектов для изучения, всё это будет приводить к появлению новых профессий в каждой из сфер. Поэтому спрос на качественный персонал различного рода специализаций также растет. Оптимизация разных процессов, появление разработок в производстве и инновационных технологий автоматически способствует еще более повышенному спросу на новых специалистов.

Для дальнейшего эффективного развития рынка сферы обслуживания населения в России нужно в первую очередь повышать конкурентоспособность организаций. Сделать это невозможно, если не учитывать специфику и отличительные черты управления персоналом в сфере обслуживания населения.

Исключительная особенность человеческих ресурсов в сфере обслуживания населения заключается в том, что персоналу, напрямую контактирующему с населением, нужно работать над выполнением как операционных, так и маркетинговых целей. Во-первых, он обязан помогать производить предоставляемый продукт, во-вторых, очень часто приходится заниматься его сбытом. Таким образом, работник компании в сфере обслуживания населения одновременно выполняет несколько

функций. С одной стороны, он является специалистом в выполнении какой-либо операции, а с другой – продавцом и частью этого самого продукта.

Что касается специфики и отличительных черт управления персоналом в сфере обслуживания населения, то здесь есть свои нюансы. В большей мере они зависят от специфики самого заведения, то есть, какие именно услуги оказываются населению: ремонт обуви или пошив одежды; стрижка или массаж; медицинское обслуживание и т. д. Например, если персонал просто занимается чисткой частных бассейнов, то достаточными требованиями к работникам (помимо знания своего дела) будут соблюдение вежливости, опрятности и пунктуальности. Другое дело, когда в ателье мастер по пошиву костюма напрямую работает с заказчиком. Здесь уже необходимы более высокие поведенческие качества: коммуникабельность; стрессоустойчивость; дружелюбие и умение расположить к себе клиента. Нужно отметить, что кадры, которые будут отвечать всем необходимым требованиям, встречаются нечасто. Потому основная задача менеджера – это соблюдение не только интересов компании, но и сотрудников, а также их развитие. Многие фирмы допускают ошибку, уделяя этому недостаточно внимания. В результате нужные специалисты переходят в другие организации, уводя за собой часть клиентов.

Таким образом, из вышесказанного можно сделать вывод, что в настоящее время компаниям, работающим в сфере обслуживания населения, требуется такой персонал, который способствовал бы выполнению разных функций одновременно, который оказывал содействие в обеспечении выполнения любого заказа и ожиданий клиентов. То есть, организациям не столько нужно пытаться расширять свои технические возможности, сколько пытаться увеличить заинтересованность своих сотрудников в борьбе за потребителя через профессиональные качества и компетенции.

#### Библиографический список

1. Герш М.В. Развитие персонала // Отдел кадров коммерческой организации. – 2014. – № 1. – С. 55-59.

2. Карякин А.М. Управление персоналом. Иваново, 2015. – С. 8-9.
3. Рогожин М.Ю. Управление персоналом. – М.: Проспект, 2013. – 231 с.
4. Милль Дж. С. Основы политической экономии. В 3-х томах. Т. III. – М., 2012. – 217 с.
5. Глазьев С. Ю. Стратегия опережающего развития России в условиях глобального кризиса. – М.: Экономика, 2015. – 356 с.

## THE SPECIFICITY AND DISTINCTIVE FEATURES OF PERSONNEL MANAGEMENT IN THE SERVICE SECTOR OF THE POPULATION

**A.V. Kalashnikova**, *graduate student*  
**Kuban state university**  
**(Russia, Krasnodar)**

***Abstract.** In this article the opinions of different authors on the process of personnel management were considered, various components of the human resources management system are given. A brief description of management methods and the main directions of public service is given. The exceptional feature and specificity of human resources in the service sector is revealed.*

***Keywords:** human resources management, personnel management, public service, management methods, personnel.*