

И.Ф. Феклистов

ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСНОГО ПОТЕНЦИАЛА КОММЕРЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

Исследуются актуальные проблемы использования ресурсов в коммерческих предприятиях сферы услуг. Анализируются возможности повышения их качества и эффективности в условиях экономического и инновационного развития.

Ключевые слова: инновация; коммерческое предприятие сферы услуг; менеджмент; труд; инновационный климат; мотивация; функционирование; эффективность.

We look at topical problems of using resources in commercial enterprises of service sphere. We analyze opportunities to improve their quality and efficiency in the conditions of economic and innovation development.

Keywords: innovation; service sphere enterprise; management; labour; innovation climate; motivation; operation; efficiency.

Развитие коммерческих предприятий, обеспечение их конкурентоспособными трудовыми ресурсами приобретает все более важное значение как фактор успешности и эффективности их перспективного развития. В то же время существующая сегодня в сфере услуг ресурсная, кадровая политика нуждается в усовершенствовании в соответствии с современными требованиями и подходами. Важно, чтобы она представляла собой целостную стратегию, объединяющую различные формы работы и имеющую целью создание сплоченного, ответственного и высокопроизводительного предприятия и персонала, способного адекватно реагировать на меняющиеся требования рынка с учетом конкурентоспособности и горизонта научно-технического прогнозирования [1].

Именно поэтому новые, повышенные требования предъявляются ныне и к профессионально-квалификационному составу работающих в коммерческих предприятиях сферы услуг. На наш взгляд, особо важное значение приобретает опережающее кадровое обеспечение коммерческих предприятий сферы услуг, идущих по пути инновационного развития и предполагающих получить в перспективе приоритетное развитие. Следовательно, перед коммерческими предприятиями сферы услуг сегодня

встает ряд новых, весьма актуальных задач по использованию ресурсов, повышению их эффективности, подготовке работников высокой квалификации. Полагаем, что подготовка соответствующего персонала высококвалифицированных работников становится одной из ключевых проблем развития регионов на среднесрочную и долгосрочную перспективы. Особое значение имеет подготовка работников научно-технической сферы по вопросам коммерциализации технологий, умеющих доводить научные идеи до товарной продукции, способствовать их выгодной реализации на внутреннем и внешнем рынках [6].

Сегодня предприятия сферы услуг нередко испытывают острую нехватку различного рода ресурсов, прежде всего – трудовых. Однако инновационно работающим коммерческим предприятиям требуются все чаще не просто работники, а квалифицированные работники, обладающие способностью принимать самостоятельные решения, ответственностью за свой труд, за качество готовой продукции, творческими навыками, знанием современных технологий услуг и бизнеса [3].

Таким образом, вопросы воспроизводства и реализации ресурсного потенциала, формирования и развития рынка труда, форм и методов его регулирования, взаи-

модействия рынка труда и рынка образовательных услуг остаются и сегодня весьма актуальными как в целом для России, отдельных регионов, так и для коммерческих предприятий сферы услуг.

В то же время, сегодня, на наш взгляд, основная задача, прежде всего, состоит в расширении масштабов деятельности государства в сфере занятости, противодействии росту безработицы, развитию программ переобучения и переподготовки кадров. Так, при стабильном развитии рынка труда безработица в Санкт-Петербурге, имея фоновый (естественный) уровень, носит преимущественно структурный характер и обусловлена качественным несопадением спроса и предложения рабочей силы, прежде всего, в профессионально-квалификационном разрезе. Здесь около 75% заявленных работодателями вакансий предназначены для трудоустройства рабочих, но лишь 38% ищущих работу граждан имеют рабочие профессии. Около 40% в составе безработных приходится на долю лиц, испытывающих сложности с трудоустройством: граждан, имеющих длительный (более года) перерыв в работе, не приступавших к трудовой деятельности и не имеющих профессии (специальности), инвалидов и т.д. [6].

Одновременно с этим свободный резерв рабочей силы в виде ищущих работу граждан, зарегистрированных в службе занятости в различных регионах России, в том числе и в сфере услуг, постепенно сокращается и в настоящее время уже не может удовлетворить всё возрастающую потребность в кадрах. Особую остроту вызывает наметившееся в последнее время несоответствие между массовым спросом коммерческих предприятий на кадры рабочих и их кризисной нехваткой в составе ищущих работу граждан. В особенности это почувствовали предприятия и организации сферы услуг. Неслучайно, по данным Службы занятости, из 50 наиболее дефицитных профессий (число вакансий по которым составляет около половины всех полученных) более других заявок поступает от промышленности и сферы услуг [2]. В первых рядах вакантных профессий достаточно стабильно находятся: электро-

газосварщики, слесари-сантехники, грузчики, подсобные рабочие. Стабильность по числу вакансий и занимаемому месту в ряду практически всех пятидесяти профессий, с одной стороны, показывает неизменность дефицита в сфере услуг представителей этих профессий, с другой стороны, отсутствие на протяжении длительного времени каких-либо действий со стороны работодателей этой сферы, в первую очередь, по набору учеников и подготовке из них необходимых специалистов.

Из всех заявленных в последние годы вакансий по более чем 1600 профессиям для рабочих, как правило, поступает заявок по 900–950 профессиям на 36–38 тыс. мест (76%), для служащих (руководителей, специалистов, технических служащих) – по 610 профессиям на 13–14 тыс. мест (24%). Из вакансий для рабочих, примерно, 72% составляют вакансии для рабочих квалифицированного труда и 24% для рабочих неквалифицированного труда. Следует отметить, что в коммерческих предприятиях рост числа вакансий по рабочим профессиям за последние годы значительно обгоняет по приросту вакансии для служащих в два и более раза [2].

Анализ показывает, что в основном не хватает рабочих сквозных специальностей, которые нужны на любом производстве. Зато по узкоотраслевым специальностям дефицита нет. Озабоченность вызывает слабая ориентированность профессионального образования на рынке труда. Около 63% выпускников петербургских школ поступают сегодня в вузы, а на долю профтехобразования, как правило, приходится только 10–12% выпускников. Причем их поступление в то или иное среднее профессиональное учебное заведение еще не гарантирует, что они по окончании будут работать по выбранной специальности. Таким образом, при значительной потребности в специалистах рабочих профессий в Петербурге ежегодно выпускается лишь около 12 тыс. человек, из которых мало кто идет работать на предприятия сферы услуг [2].

Следует отметить, что на отдельных коммерческих предприятиях сферы услуг решение проблем, связанных с использо-

ванием трудовых ресурсов, подбором и использованием кадров, осуществляется, в том числе, и за счет привлечения иностранных рабочих. Увеличение числа привлекаемых иностранных работников связано как с ростом современных объемов выполняемых услуг, размещением и развитием новых производств, использующих квалифицированную рабочую силу, так и с усилением контроля территориальных органов по вопросам миграции за легальностью пребывания на территории России иностранных граждан. Привлечение иностранных рабочих осуществляется, в основном, по профессиям, по которым ощущается наибольший дефицит кадров. Из них почти 90% имеют рабочие профессии, что в определенной степени позволяет сокращать дефицит таких кадров.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что основными причинами, по которым в сфере услуг сохраняется потребность в иностранной рабочей силе, являются: наличие на местных рынках труда дефицита квалифицированных рабочих кадров; неконкурентоспособность местных специалистов для работы в коммерческих предприятиях сферы услуг, прежде всего, совместных, с иностранным участием, ввиду отсутствия опыта работы по международным стандартам и на импортном оборудовании, знания иностранных языков; невосприимчивость вакантных рабочих мест среди местного населения вследствие невысокой заработной платы наряду с предъявляемыми работодателями высокими профессиональными требованиями, а также непривлекательности условий труда.

Рыночные условия, с их жесткой конкуренцией и высокими требованиями к качеству продукции, требуют сегодня кардинального пересмотра прежних принципов повышения эффективности, использования всех видов ресурсов коммерческих предприятий сферы обслуживания. Если говорить о кадровых ресурсах, то ныне весьма очевидна необходимость перехода от традиционных форм работы с кадрами (наём рабочей силы) к собственно управлению персоналом, связанная с пониманием того, что именно персонал является решающим фактором инновационности и конкуренто-

способности любого коммерческого предприятия и с признанием экономической целесообразности капиталовложений в кадровые ресурсы: привлечением работников, отбором, мотивацией и закреплением на рабочем месте, в том числе и за счет более эффективной системы обучения персонала, прежде всего, молодежи, инновационным формам и методам работы. С другой стороны, на предприятиях сферы услуг назрела острая необходимость пересмотра и упорядочения функций подразделений управления персоналом. Полагаем, что основные усилия кадровых служб направляются на аналитические и организационные аспекты: совершенствование трудовых отношений, планирование карьеры, разработка и реализация новых учебных программ, потому что новая система хозяйствования, техника и технология, само содержание труда в коммерческих предприятиях сферы услуг должны вырабатывать в среде работников и новое к ним отношение, новый подход к обучению, новый уровень знаний, производственных навыков и умений, деловой квалификации, профессионального мастерства, творческой инициативы и других необходимых сегодня социальных качеств [3].

Особое значение в такой связи приобретает разработка и реализация основных направлений и методических подходов к созданию системы более эффективной ресурсосберегающей политики на коммерческих предприятиях сферы услуг. Основной целью при этом является определение более радикальных направлений формирования и подготовки работников на различных этапах современного развития, совершенствование путей и форм повышения эффективности их подготовки непосредственно на коммерческих предприятиях сферы услуг. В то же время проблема подготовки, переподготовки кадров на коммерческих предприятиях сферы услуг должна стать составной частью их инновационной политики, ибо инновационная составляющая должна являться неременным условием современного квалифицированного работника коммерческого предприятия сферы услуг, его восприимчивости к новшеству, инновационным преобразованиям,

новаторству [3].

Необходимо также не забывать, что коммерческое предприятие сферы услуг не может при каждом изменении своей инновационной стратегии постоянно набирать новый персонал. Для его адаптации к новым условиям работы должны быть широко применимы и новые программы развития персонала. С позиции стратегического управления развитие кадров на перспективу – это не только профессиональное обучение и переподготовка, но и разностороннее развитие всех возможностей человека (творческого потенциала, здоровья, общественной активности и т.д.). Исходя из этого, в основу стратегии развития персонала на коммерческом предприятии сферы услуг должна закладываться концепция планирования карьеры работника, предполагающая, в том числе, подход к планированию его трудовой деятельности, основанный на знании его индивидуальных способностей и потребностей.

Полагаем, что еще одним важным ресурсом является социальная и культурная внешняя среда, включающая в себя социальные структуры и процессы, ценности и традиции, трудовые навыки и уровень квалификации, ресурсный инновационный потенциал. Особое значение приобретает наличие научного и образовательного потенциала, если речь идет о коммерческом предприятии, создающем возможности повышения квалификации и переквалификации своих трудовых ресурсов в соответствии с потребностями инновационного научно-технического прогресса. На передний план выдвигаются при этом профессиональные группы работников преимущественно умственного труда, занятые в сфере услуг, которые объединяются обычно понятием «научно-технический персонал».

Реструктуризация коммерческих предприятий, формирующиеся новые экономические отношения принципиально по-иному поставили вопрос работы с персоналом коммерческих предприятий сферы услуг. Перед работодателем, менеджером возникает проблема, как это сделать, в чьи руки вверить своих людей, а нередко и бизнес? Не случайно, видимо, многие из них все чаще привлекают к ее решению

психологов с целью получения соответствующих рекомендаций по более эффективному управлению персоналом коммерческого предприятия сферы услуг, ориентации его на инновационную деятельность, на решение проблем, связанных с подготовкой и переподготовкой работников, выпуском конкурентоспособной продукции, ее реализацией и в целом на поднятие и сохранение имиджа своего коммерческого предприятия.

В то же время сегодня вызванная процессами технологического переустройства кадровая работа на коммерческих предприятиях несет в себе немало новых черт, соответствующих требованиям мирового рынка:

- повышение квалификации работников связывается с освоением требований международной сертификации управления качеством и системой обеспечения качества предоставляемых услуг;

- прогрессивной тенденцией повышения квалификации всех категорий работников является овладение компьютерными технологиями;

- к тенденции, имеющей общемировое значение, можно отнести и заботу коммерческих предприятий о формировании так называемого человеческого капитала (уровень образования, специальных знаний и умений работников) и его эффективном применении (свобода в использовании рабочего времени, ответственность, производительность). Исходя из этого, можно определить и основные черты, характеризующие работника коммерческого предприятия на перспективу, его коммуникабельность, участие в инновационном процессе [5].

Особое внимание сегодня уделяется разработке новых методов, соответствующих процедур, моделей обоснования и развития кадровой политики коммерческих предприятий как части политики кадрового обеспечения структурной перестройки. Одной из ключевых её проблем является создание достаточно обоснованной мотивации к повышению трудовой и инновационной активности, обучению, переобучению и повышению квалификации не только занятых в сфере услуг, но и по-

тенциальных работников. В связи с этим в современных условиях нуждаются в конкретизации и уточнении методические подходы к формированию мотивации, а также смысловое содержание самого термина «мотивация», включающего в себя процесс создания стимулов исполнителям различного рода работ, побуждающих их к реализации инновационных задач. Если иметь в виду коммерческое предприятие, то можно выделить две формы такой мотивации: мотивация к конкретному труду и к специфической социальной деятельности.

Важнейшим средством формирования эффективной базовой мотивации к труду является предоставление работникам коммерческих предприятий сферы услуг адекватных социальных ролей, которые ориентированы на повышение партнерской ответственности, инициативности, предприимчивости, готовности к внедрению нововведений. Иначе говоря, структурная перестройка коммерческих предприятий сферы услуг в аспекте социально-психологического целеполагания призвана способствовать переходу на более широкое, чем исключительно трудовое, поведение, экономическое, инновационное, с более свободным для работника самоопределением, способностью к активному саморегуляционному, самомотивационному поведению. При этом в условиях инновационного развития коммерческих предприятий важно задавать желаемые правила поведения работников, нацеленные на более эффективную, высокопродуктивную их деятельность.

Как мера внешнего воздействия на работника для того, чтобы побудить его работать более эффективно, на коммерческих предприятиях сферы услуг применяется система стимулирования. Стимулы служат своеобразным пусковым устройством для мотивационных структур и каждый из них способен запустить только соответствующую систему мотивов.

Среди наиболее известных стимулов развития трудовой деятельности в коммерческих предприятиях сферы услуг можно назвать следующие: негативные – система различного рода санкций: административ-

ных (взыскания, выговоры), материальных (снижение размера, лишение премии или вознаграждения по итогам года, перевод на менее оплачиваемую работу), моральных (вынесение общественных порицаний и т.д.), социальных (перенос отпуска на неудобное время и др.); денежные: зарплата, премии, доплаты; натуральные льготы и блага; моральные стимулы; забота о работнике; сама работа (ее условия, содержание, организация); нахождение и ощущение работника в роли хозяина [5].

Вместе с тем результаты социологических наблюдений и проводимых обследований свидетельствуют, что система действующих на коммерческих предприятиях сферы услуг стимулов периодически изменяется. За последнее время вновь стала реальностью угроза потери рабочего места, резко выросла значимость заработка для большинства работников, постепенно снижается значимость натуральных стимулов, использования моральных стимулов. В то же время для многих работников труд в современных условиях стал более интересным и разнообразным. Что касается самостоятельности, то она заметно выросла только у высших управленцев и некоторых руководителей структурных подразделений на предприятиях.

Естественно, что названные и некоторые иные изменения в формах стимулирования работников, равно как общеэкономические и структурные процессы, проходящие сегодня в коммерческих предприятиях сферы услуг, обозначили ряд тенденций в сфере трудовой мотивации: во-первых, общий уровень негативных явлений среди работников коммерческих предприятий сферы услуг за последние годы не снизился; во-вторых, имеет место снижение мотивации к профессиональной, качественной, эффективной работе; в-третьих, еще более отчетливо стала проявляться ориентация исключительно на зарабатывание.

Таким образом, требование повышения качества использования ресурсов и эффективности управления персоналом обусловлено самой природой коммерческого предприятия. Особенно это касается его функционирования в условиях иннова-

ционной деятельности. Немало коммерческих предприятий на собственных ошибках убедились в необходимости учитывать так называемый человеческий фактор уже на первых шагах работы в рыночных отношениях. В этой связи считаем, что важной функцией управления персоналом является комплексная деятельность, увязывающая все аспекты кадровой работы с основными задачами коммерческого предприятия сферы услуг. Сюда можно отнести следующие виды деятельности: организация труда – выбор формы организации работы, определение трудовых функций и конкретных обязанностей работников, распорядка и режима работы, оперативный контроль за работой персонала; определение общего направления работы с персоналом как системы деятельности, взаимосвязанной с общей стратегией коммерческого предприятия в целом и в его подразделениях; формирование кадрового состава или выбор источников комплектования кадров, отбор и прием новых работников, адаптация (введение в должность), перемещение работников внутри коммерческого предприятия сферы услуг; обучение, повышение квалификации, переобучение и развитие персонала; мотивация и стимулирование труда, выступающие в форме оценки выполнения трудовых функций, оплата труда и формирование общей системы вознаграждений, проведение периодической аттестации, обеспечение карьерного развития работников; охрана труда и здоровья работников – обеспечение нормальных и комфортных условий труда на рабочих местах и условий производственного быта, организация питания во время работы, обеспечение техники безопасности, страхование работников; удовлетворение социально-бытовых нужд работников (отпуска, пенсии, детские учреждения, лечение, жилье, занятия физической культурой и т.п.); обеспечение взаимных коммуникаций между рядовыми работниками и руководством предприятий; развитие корпоративной культуры; ведение информационно-аналитической работы по кадрам [3].

Очень своевременным, на наш взгляд, является обучение специалистов по работе

с кадрами специальности «Управление персоналом». До настоящего времени для работы по многим профессиям, предполагающим преимущественно умственный труд, вполне хватало среднего профессионального образования, а получение высшего образования являлось способом повышения социального статуса, карьерного роста, увеличения уровня доходов и т.п. [5]. В этой связи, говоря о совершенствовании ресурсного, кадрового потенциала, об инновационном развитии в сфере услуг, следует, несомненно, сказать и о том, что особенно большую роль человеческий фактор играет в разработке и управлении. Ведь если не рационально распорядиться интеллектуальным ресурсом, то все остальные ресурсы в коммерческих предприятиях сферы услуг будут затрачены неэффективно [5].

Следует отметить, что в процессе инновационного развития от человеческого фактора зависит и уровень транзакционных издержек, то есть операционных потерь. Думается, что на возникновение различных проблем в управлении персоналом коммерческих предприятий сферы услуг России оказали влияние, прежде всего, следующие моменты: расширение контактов отечественных коммерческих предприятий с западными партнерами, рост числа совместных предприятий и иностранных фирм на территории России, увеличение влияния западных концепций менеджмента, рост хозяйственной самостоятельности подразделений и др.

Полагаем, что для более успешной реализации проблем ресурсосбережения и ресурсообеспечения, региональной кадровой инновационной политики в коммерческих предприятиях целесообразно, на наш взгляд, выполнение комплекса научных и организационно-технических мероприятий, основными из которых, по нашему мнению, являются следующие:

1. Разработка концепции развития инновационной деятельности и инфраструктуры в коммерческих предприятиях сферы услуг, представляющей собой стратегию развития инновационной сферы с определением долговременных стратегических целей и средств их достижения; исходным

пунктом такой концепции является оценка научно-инновационного потенциала как стартовой предпосылки развития инновационной деятельности на основе государственных стратегических интересов и целей социально-экономического развития.

2. Разработка программы инновационного развития коммерческих предприятий сферы услуг. Это адресный документ, увязывающий по ресурсам, исполнителям и срокам совокупность мероприятий, направленных на достижение целей инновационного развития, активизацию инновационной деятельности и стимулирование коммерческих предприятий по использованию ресурсов, развертыванию ими инновационной деятельности, определение механизма воздействия органов управления на субъекты инновационной деятельности.

3. Организация эффективной практической деятельности органов местного и отраслевого управления предприятиями сферы услуг в реализации и сопровождении программы инновационного развития и принятия соответствующих нормативных актов; осуществлении организационного и информационного обеспечения (образование рабочей группы, утверждение инновационной политики, определение источников финансирования и источников необходимой информации, а также порядка ее сбора); социально-психологическом обеспечении (обеспечение готовности субъектов местного и отраслевого управления и инновационной деятельности к восприятию и участию в работе по переводу научно-инновационного потенциала коммерческих предприятий на новый вектор развития как естественного процесса, необходимого для ускорения роста благосостояния работников коммерческих предприятий сферы услуг и всего населения того или иного региона).

Анализ фактического состояния и организационно-экономических проблем системы подготовки и переподготовки кадров на коммерческих предприятиях сферы услуг предполагает совершенство-

вание, дальнейшее практическое и методическое исследование: перечня специальностей и динамики численности подготавливаемых специалистов на различных уровнях, а также характеристики и масштабов системы переподготовки кадров, повышения их квалификации в коммерческих предприятиях сферы услуг; изменений в перечне специалистов в связи со структурной перестройкой коммерческих предприятий сферы услуг региона, в том числе подготовки по новым специальностям; уровня удовлетворения заявок коммерческих предприятий сферы услуг, возможной динамики спроса на специалистов различной квалификации в новых условиях хозяйствования: кадровой составляющей паспортизации рабочих мест (фактическое состояние, процент занимаемых мест в соответствии с уровнем образования и квалификации, дополнительная потребность в подготовке кадров) для приведения в необходимое соответствие баланса трудовых ресурсов (с учетом удовлетворения потребностей укомплектации создаваемых новых рабочих мест в коммерческих предприятиях сферы услуг).

ЛИТЕРАТУРА

1. *Васильев К.Е.* Основные направления и методы осуществления кадровой политики на предприятиях региона // Методы структурной перестройки предприятий. СПб.: Изд-во ИРЭ РАН, 2006. 176 с.
2. *Державина И.А.* Современный рынок образовательных услуг: подготовка специалистов в сфере инноваций // Менеджмент инноваций. 2008. № 3.
3. *Феклистов И.Ф.* Основы менеджмента: учебник для вузов. СПб.: Астерион, 2009. 558 с.
4. *Феклистов И.Ф.* Инновационный менеджмент: учебник для вузов. СПб.: Политехника-сервис, 2010. 489 с.
6. *Феклистов И.Ф.* Инновации в управлении качеством ресурсов сферы услуг: учебник для вузов. СПб.: Политехника-сервис, 2010. 593 с.
7. Журнал «Инновации». 2011. № 10.