

УДК 338

Сидоренко Т.М.

*аспірант, асистент кафедри менеджменту сфери послуг
Київського національного університету технологій та дизайну*

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

QUALITY MANAGEMENT OF STAFF POTENTIAL AT THE ENTERPRISES OF CONSUMER SERVICES

АНОТАЦІЯ

У статті досліджено значення та вплив кадрового потенціалу на підвищення ефективності діяльності та конкурентоспроможності підприємств побутового обслуговування. Основним завданням якісного управління кадровим потенціалом є найбільш ефективне використання здібностей кожного працівника відповідно до цілей підприємства і встановлення хороших відносин у колективі.

Ключові слова: кадри, сервісна діяльність, розвиток, тенденція, кадровий потенціал, послуги, якість, управління.

АННОТАЦИЯ

В статье исследовано значение и влияние кадрового потенциала на повышение эффективности деятельности и конкурентоспособности предприятий бытового обслуживания. Основной задачей качественного управления кадровым потенциалом являются наиболее эффективное использование способностей каждого работника в соответствии с целями предприятия и установление хороших отношений в коллективе.

Ключевые слова: кадры, сервисная деятельность, развитие, тенденция, кадровый потенциал, услуги, качество, управление.

ANNOTATION

In the article investigates the meaning and influence of human resources to improve business performance and competitiveness of consumer services enterprise. The main task of quality human resources management is the most effective use of skills of each worker in accordance with enterprise goals and establishing good relations in the staff.

Keywords: personnel, service activities, development trend, human resources, services, quality, management.

Поставка проблеми. У сучасних умовах функціонування підприємства побутового обслуговування часто стикаються з проблемою недостатньої укомплектованості кадрів, низькою ефективністю їх використання. Проблема оцінки рівня забезпеченості виробництва трудовим потенціалом, управління його розвитком на основі об'єктивної інформації про відповідність сучасним вимогам до кадрового забезпечення процесу надання послуг стає особливо актуальною. Для її вирішення необхідно впроваджувати нові моделі моніторингу стану, оцінки рівня розвитку, збалансованості та ефективності використання кадрового потенціалу, які б давали можливість планомірно вирішувати зазначену проблему.

Основним завданням якісного управління кадровим потенціалом є найбільш ефективне використання здібностей кожного працівника відповідно до цілей підприємства і встановлення хороших відносин у колективі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Теоретико-методологічні й економіко-організаційні аспекти використання та функціонування кадрового потенціалу розглянуто в працях таких учених, як: Г.М. Басько, В.А. Бабич, Ю.С. Алексєєв, Г.М. Розум, О.А. Докучаєв, Л.Г. Смоляр, М.М. Репецька, М.М. Якуба. Аналіз результатів їх дослідження підтверджує необхідність подальшого вивчення поставленої проблеми. Особливо актуальним на даному етапі є розробка пропозицій щодо запровадження управління якістю кадрового потенціалу на підприємствах побутового обслуговування.

Постановка завдання. Обґрунтування основних підходів щодо управління якістю кадрового потенціалу підприємств побутового обслуговування. Саме з нею пов'язане ефективне формування чисельності працівників, його професійно-кваліфікаційного складу, ефективне використання працівників за часом, кваліфікацією. Нові економічні умови припускають використання не тільки нових теоретичних посылань, але і нові технології роботи з кадрами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Процес управління кадровим потенціалом виступає важливим напрямом розвитку кожного підприємства та засобом досягнення стійких конкурентних переваг в умовах жорсткої конкурентної боротьби. Кадрова складова потенціалу підприємства сервісної діяльності відіграє важливу роль у його діяльності, від рівня використання та збалансованості якої залежать досягнуті конкурентні переваги, високі кінцеві показники, забезпечення сталого розвитку підприємства.

Значення ролі людини є розвитку підприємництва, ділової активності суб'єктів господарювання відповідно до Конституції України, а також право людини на працю, принципи оплати праці, основи зайнятості населення, право працівників на охорону праці – все це визначають основні закони України [7].

Кадровий потенціал працівників підприємства формується насамперед у процесі профільного навчання майбутніх співробітників для різних видів економічної діяльності, тобто у вищих навчальних закладах. Досвід розвитку освітньої галузі протягом останніх років до-

зволяє зробити наступні висновки. По-перше, втрачено зв'язки між підприємствами та навчальними закладами, тобто між безпосередніми замовниками освітніх послуг з профільного навчання і надавачами цих послуг. По-друге, держава втратила контроль над сферою профільного навчання, довірившись ринковим механізмам, які спрацювали проти вітчизняної системи освіти та економіки.

Сьогодні перед переважною кількістю вітчизняних підприємств стоїть проблема забезпечення висококваліфікованим якісним персоналом. Дане питання потрібно починати вирішувати з самого початку, тобто з етапу вибору абітурієнтом майбутньої професії та вищого навчального закладу, в якому він зможе здобути потрібну освіту та кваліфікаційний рівень.

Управління кадровим потенціалом підприємств можна визначити як діяльність, яка спрямована на досягнення найбільш ефективного використання працівників для досягнення цілей підприємства та особистісних цілей. Кадровий чинник завжди належав до вирішальних.

Недоліками зазначених досліджень є укрупнений характер аналізу підприємств галузі, обумовлений специфікою подання офіційної статистичної інформації органами Держкомстату України, що обмежує ступінь деталізації показників підприємств безпосередньо у сфері автосервісу.

Якісне та планомірне формування кадрового потенціалу підприємств сервісної діяльності дозволить вирішувати такі завдання, як:

- встановлення співвідношення чисельності працівників з різними професійно-кваліфікаційними та соціально-демографічними характеристиками для досягнення максимальної відповідності між структурами робіт, робочих місць та персоналом;
- забезпечення оптимального ступеню завантаження працівників для повного використання їх особистісного потенціалу та підвищення ефективності їх праці;

- оптимізація структури персоналу з різним функціональним змістом праці.

Для забезпечення підприємств побутового обслуговування висококваліфікованими кадрами існує потреба здійснення підготовки та підвищення професійного рівня працівників. Важливим напрямом подолання дефіциту робітничих кадрів та підвищення професійного рівня працівників є навчання персоналу на виробництві. На сьогодні обсяги цього навчання залишаються незначними.

Негативним явищем є зниження більше ніж в чотири рази попиту на робочу силу підприємств побутового обслуговування за 2005–2012 рр. з 186,6 тис. осіб до 46,6 тис. осіб (табл. 1).

Важливим чинником якісного складу кадрів управління є також оптимальне співвідношення чисельності чоловіків і жінок на різних посадах і в професійних групах. Загальні тенденції у використанні чоловіків і жінок на посадах апарату управління такі: чоловіки легше справляються з роботою лінійних керівників (директорів підприємств, начальників цехів, дільниць, змін), а жінки добре зарекомендували себе на посадах функціональних керівників (начальників відділів, бюро, секторів, груп) і фахівців.

Рівень якісного складу кадрів керівників і фахівців багато в чому визначає і рівень ефективності функціонування тієї чи іншої господарської системи, оскільки від особистих якостей цих працівників, їх загальноосвітнього та кваліфікаційного рівня залежать якість прийнятих рішень і результати їх реалізації. Аналіз якісного складу кадрів передбачає вивчення працівників за статтю, віком, освітою, кваліфікацією, стажу роботи та іншими соціально-демографічними ознаками.

Система якісного управління кадровим потенціалом підприємства повинна містити такі процеси:

- процес комплектування ядра колективу, що здатний постійно підтримувати оптимальний рівень кадрового потенціалу підприємства;

Таблиця 1

Попит та пропозиція робочої сили на зареєстрованому ринку праці за професійними групами

Рік	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Працівники сфери торгівлі та послуг								
Кількість зареєстрованих громадян, що не зайняті трудовою діяльністю	120,6	100,5	86,7	106,6	66,0	76,6	71,3	76,4
Працевлаштовано, тис.	219,5	231,7	223,2	238,3	135,3	167,6	152,2	152,8
Потреба підприємств у працівниках на заміщення вільних робочих місць	12,4	14,5	15,1	8,4	8,0	7,9	6,2	5,1
Робітники з обслуговування, експлуатації та контролювання за роботою технологічного устаткування, складання устаткування та машин (для порівняння)								
Кількість зареєстрованих громадян, що не зайняті трудовою діяльністю	153,5	138,5	120,4	176,8	106,8	107,2	93,9	101,3
Потреба підприємств у працівниках на заміщення вільних робочих місць	39,6	33,4	31,7	14,4	7,7	7,9	7,9	6,7

Джерело: статистичний щорічник України 2006–2013 [8]

- створення умов, що сприяють адаптації працівника на підприємстві;
- організація системи професійно-кваліфікаційної підготовки та всебічного розвитку працівника;
- здійснення заходів, що попереджують виникнення незадоволення працівника своїм положенням, з метою скорочення плинності та зменшення негативних наслідків, які обумовлені ним.

В умовах постійної необхідності активізації кадрової політики, без якої неможливий вихід з соціально-економічної кризи виробництва, питання про формування програми управління кадровим потенціалом переросло в актуальну проблему. Кадровий потенціал підприємства в широкому сенсі цього слова є уміннями і навиками працівників, які можуть бути використані для підвищення його ефективності в різних сферах виробництва, в цілях отримання доходу (прибутку) або досягнення соціального ефекту [4].



Рис. 1. Взаємозв'язок принципів підприємства та функцій заробітної плати

Політика доходів використовується державою для стримування підвищення заробітної плати з метою зниження витрат виробництва, підвищення конкурентоспроможності послуг, заохочення інвестування. Оплата праці – це будь-який зарібок у грошовому виразі, що за трудовою згодою роботодавця виплачує працівникові за виконану роботу або надані послуги (рис. 1).

Залежно від засобів та показників мотивації існуючі системи участі в прибутках диференціюються на такі різновиди: систему преміальних виплат, систему оцінки заслуг, систему колективного стимулювання, систему участі в прибутках, залежну від продуктивності праці, тощо. Джерелом виплат заробітної плати персоналу на підприємстві є фонд заробітної плати, який визначається як сума фондів заробітної плати промислово-виробничого та невиробничого персоналу, включаючи суми основної та додаткової заробітної плати.

Рівень середньомісячної номінальної заробітної плати у сфері послуг, незважаючи на поступове збільшення протягом 2007–2013 рр., є недостатнім і станом на 2013 р. становить 5376 грн. При цьому вищою є заробітна плата чоловіків, порівняно з жінками. Аналогічні тенденції щодо рівня заробітної плати харак-

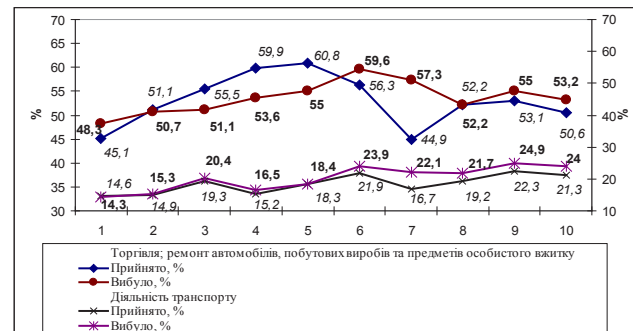


Рис. 2. Рівень прийому та вибуття найманих працівників за видами економічної діяльності за 2003–2012 рр.

Джерело: статистичний щорічник України 2005–2013 [8]

Таблиця 2
Середньооблікова кількість штатних працівників та розмір номінальної заробітної плати робітників за статтю та за видами економічної діяльності

Рік	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Усього						
Середньооблікова кількість штатних працівників, тис. з них:	11413,2	11389,5	10653,3	10758,5	10556	10589
Середньомісячна номінальна заробітна плата, грн.	2728	3645	3850	4512	5307	6090
Торгівля; ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку						
Середньооблікова кількість штатних працівників, тис. з них:	783,7	947	852,3	904,2	912,2	981,4
чоловіки	435,6	472,4	423,8	462,2	472,4	506,3
жінки	438,1	474,6	428,5	442,0	439,8	475,1
Середньомісячна номінальна заробітна плата, грн	2290	3028	3131	3741	4661	5376

Джерело: статистичний щорічник України 2008–2013 [8]

Таблиця 3

Індекси цін виробників продукції підприємствами сервісного обслуговування за 2005–2012 рр., %

Вид діяльності	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Машинобудування	110,1	104,3	109,9	120,0	111,3	110,7	110,7	102,4
Виробництво транспортних засобів та устаткування	106,4	99,8	110,7	127,5	107,5	113,3	115,8	101,9
Транспорт	121,8	106,8	107,1	133,4	127,2	108,4	116,2	110,2
Різні товари та послуги	106,2	106,0	108,1	122,8	127,7	109,2	107,3	103,6

Джерело: статистичний щорічник України 2006–2013 [8]

терні для сфери торгівлі, ремонту автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку (табл. 2).

Рівень використання фонду робочого часу є показником ефективності функціонування підприємства. За 2007–2012 рр. відбулося скорочення фонду робочого часу як в цілому в сфері побутового обслуговування з 1932 год. до 1909 год., так і в сфері торгівлі, ремонту автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку з 1954 до 1919 год.

Рух персоналу є важливим процесом, що характеризує оновлення штату працівників та вимірюється коефіцієнтами прийому та вибуття (рис. 2).

Загальноекономічні тенденції за 2003–2012 рр. свідчать про перевагу процесу вибуття над процесом прийняття. Суттєве значення зазначених коефіцієнтів є свідченням відсутності стабільної роботи персоналу на одному робочому місці, що негативно впливає на адаптацію персоналу, може призводити до зниження рівня професійних навичок, тимчасового зниження продуктивності праці та є свідченням неефективної кадрової політики та низького рівня кадрового потенціалу підприємства (рис. 1).

Процес праці на підприємствах побутового обслуговування орієнтується на конкретного споживача послуг та на конкретний попит окремої людини, підприємства, держави. Специфіка наданої послуги полягає в тому, що її пропозиція існує на ринку, але процес праці не здійснюється, аж поки не буде попиту на неї. В основному у сфері послуг процес праці та процес споживання її результатів співпадають у просторі та часі.

Персонал у сфері побутового обслуговування є одним з основних ресурсів конкурентних переваг підприємства, і, отже, якість обслуговування в сервісних організаціях залежить від майстерності та свідомості їх службовців. Задоволення клієнта в сфері побутового обслуговування досягається також ввічливістю персоналу і його чуйністю. Таким чином, ефективне управління людьми перетворюється в одну з найважливіших функцій підприємства сфери послуг – у функцію управління персоналом.

Виходячи з того, що персонал (і управлінський, і виконавчий) на підприємствах побутового обслуговування є основним ресурсом, що використовується, у сучасних умовах підвищеної конкуренції, що викликана спадом

платоспроможного попиту населення, майже в усіх підгалузях індустрії сервісу має відбуватися переорієнтація управління шляхом підвищення ефективності використання персоналу, що викликано низкою причин, до яких належать:

- підприємство, що не має сильних кадрів, в умовах ринку не витримує конкуренції;
- ведення бізнесу в умовах твердої конкурентної боротьби змушує підприємство сфери послуг підвищувати вимоги до співробітників;
- зростає самостійність підприємств сфери послуг та постачальників сервісних послуг у роботі з персоналом, організація кадрової роботи значною мірою залежить від підприємства, від ініціативи та компетентності її керівництва.

Важливим чинником, що визначає обсяг наданих послуг у грошовому виразі, є ціни, які характеризуються тенденцією до збільшення (табл. 3).

Посилення інноваційної активності серед підприємств, що здійснюють виробництво транспортних засобів та устаткування, відбувалося у 2008–2011 рр. У 2012 році спостерігалось зменшення частки підприємств, що впроваджували інновації. На якість послуг з автосервісу впливають стан основних засобів підприємства, кваліфікація персоналу, забезпеченість витратними матеріалами та комплектуючими.

Висновки з даного дослідження. Отже, висококваліфікований персонал на підприємствах сервісної діяльності є основним ресурсом, що використовується, у сучасних умовах підвищеної конкуренції, яка викликана спадом платоспроможного попиту населення. Майже в усіх підгалузях сервісу має відбуватися переорієнтація управління шляхом підвищення ефективності використання персоналу.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Басько Г.М., Структура компонентів кадрового потенціалу підприємства / Г.М. Басько // Економіка & держава. – 2007. – № 5.
2. Савіна Г.Г. Розроблення системи управління розвитком трудового потенціалу регіонів України в контексті світових інтеграційних процесів : монографія. – Херсон : ХНТУ, 2010.
3. Савченко М.В. Управління економічним потенціалом промислових підприємств : дис. ... канд. екон. наук / М.В. Савченко. – Х., 2004 – 185 с.
4. Смоляр Л.Г. Дослідження тенденцій розвитку кадрового потенціалу на промислових підприємствах України / Л.М. Смоляр // Економіка і держава. – 2008. – № 5. – С. 96.

5. Максименко Д.В. Формування кадрового потенціалу виноградарсько-виробничих господарств Закарпаття. – Мукачево : Карпатська вежа, 2010. – 216 с.
6. Міщенко А.П. Стратегічне управління : навч. посібник. – К. : «Центр навчальної літератури», 2004. – 366 с.
7. Про зайнятість населення : Закон України за станом на 16 червня 2006 р. / Верховна Рада України. Офіц. вид. – К. : Парлам. вид-во, 2006. – 27 с.
8. Статистичний щорічник «України за 2012 рік» – Державний комітет статистики України, 2013 р. – С. 153.