

## УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Процесс управления сервисным предприятием имеет много общего с управлением любой организацией, действующей в сельскохозяйственном или индустриальном секторе. Так же как и во многих организациях, процесс управления здесь связан с вертикальным разделением труда (общее руководство, руководство средними и низшими звеньями), а также с компонентным разделением сервисного производства на подразделения, отделы, сектора и др. Прежде всего рассмотрим особенности управленческих процессов, которые имеют место на сервисном предприятии (организации). Важнейшими функциями управления являются следующие:

- формирование целей и задач производственной деятельности;
- планирование продвижения к целям и разрешение задач;
- принятие решений, то есть осуществление выбора тех или иных вариантов действия;
- реализация решений – выработка приказов, мотивация персонала, его инструктаж и организация, распределение обязанностей, регулирование процессов выполнения приказов;
- контролирование выполнения намеченных планов, отдаваемых приказов и т. п.

Вместе с тем управление в сфере сервиса приобретает ярко выраженные особенности, которые позволяют выделить его специфику на фоне управления в промышленном или сельскохозяйственном производстве, а также в организациях некоммерческого типа (политических, общественных и др.). Управление в сфере сервиса подчинено задачам рыночного развития производства услуг (организация труда персонала, повышение производительности труда работников, достижение конкурентоспособности услуг, их прибыльность и др.). Одновременно оно нацеливается на реализацию многообразных запросов и потребностей больших групп людей, конкретных индивидуумов, которые вступают с производителем услуг в процессы рыночного обмена. Но отношения между производителями и потребителями услуг не сводятся полностью к рыночному обмену – между ними разворачиваются более напряженные взаимодействия, насыщенные социальными, культурными, психологическими компонентами.

Другими словами, производственно-технологические процессы в деле управления сервисным предприятием оказываются далеко не единственными, а во многих случаях и не определяющими в деятельности сервисного предприятия. Все это формирует отличия сервисного менеджмента от управления в организациях общественного типа. Под углом зрения сервисной специфики рассмотрим процессы управления на предприятиях сферы услуг. Начнем с анализа общего менеджмента, который связан с выработкой целостной политики развития предприятия и тесно переплетается со стратегическим управлением. При этом многое в характере общего управления зависит от масштабов деятельности предприятия, численности его персонала, от организационно-правовой формы. В крупной акционерной компании, действующей в сервисной отрасли, с числом акционеров более 50, высшее руководство представлено советом директоров, комитетами и правлением. Совет директоров разрабатывает общую политику, правление осуществляет ее реализацию, а Генеральный менеджер (главный администратор, директор, управляющий и др.) держит в своих руках все нити функционирования фирмы (предприятия) или системы, состоящей из головного предприятия и его филиалов.

Сущность управления трудовыми ресурсами раскрывается с помощью таких понятий, как трудовые ресурсы, персонал предприятия, кадры. В рыночной экономике действует закон спроса, который в существенно влияет на состояние трудовых ресурсов и их развитие. Так, соотношение спроса и предложения обуславливает возможность и цену формирования (пополнения) трудовых ресурсов предприятия в определенный период времени. На спрос и предложение труда, влияет государственное регулирование труда и трудовых отношений, основными инструментами которого является конституционное право на труд и образование: уровень минимальной заработной платы; регламентированная продолжительность труда и отдыха; разные социальные гарантии. Коллектив предприятия разделен на социальные, профессиональные и квалификационные слои и группы, которые по-разному участвуют в создании конечного продукта, или влияют на его величину. Поэтому в составе коллектива можно выделить такую его часть, которая обеспечивает производства основной доли продукта, т.е. "ядро". Таким "ядром" может являться наиболее стабильная часть коллектива, т.е. лица, имеющие наибольший стаж работы на предприятии или наиболее квалифицированная его часть.

Таким образом в управлении трудовыми ресурсами можно выделить несколько частных процессов:

- планирование – определение целей управления, средств их достижения, моделирование и прогнозирование объекта управления;
- организация – работа по комплектованию кадров: профориентация, профотбор, привлечение рабочей силы, найм, расстановка по рабочим местам, профессиональная подготовка, совершенствование организации труда, улучшение условий труда и т.д.;
- регулирование – межцеховое, межпрофессиональное и квалификационное движение рабочей силы, изменение численности персонала, уровня заработной платы и т.д.;
- контроль – контроль численности, рациональности использования, соответствия занимаемой должности, исполнения кадровых приказов и т.д.;

- учет – получение информации об изменении состава кадров, ведение государственной и внутренней отчетности по кадрам и т.д.

#### **Список используемых источников**

1. Шепеленко Г.И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии: учеб. пособие для студентов экономических факультетов и вузов / Г.И. Шепеленко. – Изд. 6-е, перераб. и доп. – Ростов-н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2010. – 600 с.
2. Экономика строительства: учеб. для вузов / И.С.Степанов, В.Я.Шайтанов, Б.А.Волков и др.; под ред. И.С.Степанова. – М.: Юрайт-Издат, 2009. – 416 с.
3. Экономика строительства: учеб. пособие / О.С. Голубова. – Мн.: ТетраСистемс, 2010. – 320 с