

НАУКОВО-ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

© Гарасим Л.С., 2014

Розглянуто актуальну проблематику управління персоналом, зокрема – проблему вдосконалення системи управління персоналом підприємств сфери послуг. У сфері послуг, яка в усьому світі є визнаним рушієм соціально-економічного розвитку, в Україні існує низка проблем, вирішувати які слід не лише завдяки державній підтримці та реформам, але і вдосконалюючи систему управління персоналом з урахуванням актуальних тенденцій та соціально-мотиваційних трендів сучасності, чому присвячується ця стаття.

Ключові слова: система управління персоналом, управління людськими ресурсами, вдосконалення системи управління персоналом, сфера послуг.

УДК 331.1: 005.96

L. Garasym

applicant

Lviv University Business and Law

SCIENTIFIC AND PRACTICAL PRINCIPLES OF IMPROVEMENT OF PERSONNEL MANAGEMENT, SERVICES

© Garasym L., 2014

The article describes the actual problems of personnel management, in particular – the problem of improvement of personnel management system services. Services, which worldwide is recognized as an engine of social and economic development in Ukraine faces a number of problems, which should be sought not only by the state support and reforms, but also by revising the HR management system using the latest socio-motivational tendencies and trends, which is this article about.

Key words: human resource management system, human resource management, improvement of personnel management system, service industry.

Постановка проблеми. Сучасне прибуткоорієнтоване підприємство у своїй діяльності принципово є залежним від низки факторів, одним з ключових у якій є його персонал. Протягом останніх років шукають шляхи формування та оптимізації системи управління персоналом з урахуванням трьох вимог: високої ефективності, здатності до регулярного оновлення та гнучкості [1, с. 137]. Слід пам'ятати уроки економічного спаду, що призвів до суттєвих трансформацій у практиці ведення бізнесу. Проф. В. Ф. Проскура зазначає: “Умови кризової ринкової економіки, що склалися на сьогодні в Україні, зумовили потребу в розробленні принципово нових підходів до

управління персоналом з усвідомленням того, що головним резервом підприємства є його працівники, а за його межами – споживачі продукції, якість якої забезпечує персонал. З урахуванням цього положення, в сучасних умовах потрібна розгорнута система кадрової роботи, яка спирається не так на організаційні методи, як на досягнення сучасної управлінської психології і проектування методики оцінки персоналу” [2, с. 214]. Отже, актуальною проблемою сучасності є виявлення засад удосконалення системи управління персоналом підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню системи управління підприємств сфери послуг та її удосконалення присвячено праці А. А. Алабугіна, Ю. Л. Александрова, О. О. Ільчук, Л. В. Козаренко, В. Ф. Проскури та інших вітчизняних та зарубіжних науковців. Проте у цих працях недостатньо повно висвітлено соціально-мотиваційні механізми удосконалення системи управління персоналом. Вирішення цієї частини наукової проблеми – мета статті.

Метою статті є встановлення науково-практичних засад удосконалення системи управління персоналом підприємств сфери послуг.

Виклад основного матеріалу. У своєму розвитку доктрина управління персоналом пройшла багато етапів і сьогодні це одна з найбільш досліджених сфер управління підприємством. Причинами цьому є зовнішні та внутрішні фактори. Зовнішніми факторами популяризації вчення про управління персоналом є соціальна орієнтованість державної політики у сфері забезпечення охорони праці, підтримки економічно активного населення, подолання безробіття, дотримання трудового законодавства, різноманітні програми, концепції економічного розвитку, що безпосередньо чи опосередковано вказують на значення людського чинника для сталого економічного розвитку усієї країни. Так, Е. В. Петрова та О. А. Петров зазначають: “На сучасному етапі розвитку науково-технічного прогресу велике значення має людський чинник. За сучасної нестабільної соціально-економічної ситуації в країні це головний стратегічний ресурс будь-якої компанії у боротьбі з конкурентами і вирішальна умова успішного функціонування будь-якого підприємства або торгівельної компанії. Актуальність проблеми вдосконалення системи управління персоналом зумовлюється також розвитком інфраструктури ринку, зміною характеру робіт, що виконуються, і змістом праці. Однак недостатній рівень розвитку внутрішнього потенціалу економіки країни, відсутність умов і стимулів для розвитку людського капіталу змушують знову і знову звертатись до проблем дослідження питань системи управління персоналом” [3, с. 123]. Ці та інші фактори макроекономічного середовища породжують інтерес до окремих наукових проблем, що раніше не могли бути вирішені або ж вирішувались у спосіб, неприйнятний для сучасного ведення бізнесу. Саме особливості ведення бізнесу, зокрема інвестиційний клімат, урегульованість відносин між бізнесом та державою, власниками та менеджментом, силова та правова захищеність власників бізнесу, податкове навантаження, рівень корупції визначають прийнятність теоретичних концепцій з управління персоналу та їх практичну цінність. Відтак сьогодні необхідно розробити теоретичну базу вдосконалення системи управління персоналом, котра попри теоретичну цінність була б прийнятною й у реальному секторі, відповідала нагальним потребам менеджерів з управління людськими ресурсами або власників бізнесу, котрі самостійно займаються управлінням персоналу.

Внутрішні фактори зацікавленості наукового співтовариства, бізнесменів і політикуму у розвитку концепцій управління персоналом впливають із розуміння цінності праці, людського фактора в успішності діяльності будь-якого підприємства за постійної загрози нівелювання кадрового потенціалу підприємства унаслідок дії різноманітних чинників: прогалин у стратегії підприємства, його корпоративній культурі, неналежного фінансування відтворення робочої сили тощо. Стосовно управління персоналом підприємств сфери послуг (у цьому випадку торговельних) вдалою видається думка Н. В. Солнцевої та О. С. Надворного: “Управління персоналом на сучасних

торговельних підприємствах засноване на тому, що люди в процесі трудової діяльності розглядаються одночасно і як працівники, що забезпечують реалізацію економічних цілей підприємства, і як розвинуті особистості та співробітники, що належать до єдиної організаційної системи. Успіх роботи підприємства залежить від конкретних людей, їх знань, компетентності, кваліфікації, дисципліни, мотивації, здатності вирішувати проблеми, сприйнятливості до навчання [4, с. 245].

Розуміння внутрішніх та зовнішніх чинників активізації уваги до управління персоналом, зростаюча роль євроінтеграційних, глобалізаційних, гуманістичних тенденцій за певного відставання наукових концепцій від реальності ведення бізнесу, причиною чому є часові лаги, відсутність узгодженої єдиної стратегії розвитку вчень про управління персоналом змушують менеджерів вдаватися до адаптації існуючих вчень на рівні власних підприємств з урахуванням власного досвіду, інтуїції, загальнокорпоративної стратегії. Така адаптація на українських підприємствах відбувається зазвичай стихійно. М. Сисоєва та В. Сисоєв зазначають: “Для підвищення якості управління персоналом слід вирішити низку проблем, пов’язаних зі змінами у системі управління персоналом. У силу цього особливої важливості і практичного значення набуває підвищення ефективності управління персоналом. Донедавна це поняття практично було відсутнім в управлінській практиці, хоча у кожній організації існувала підсистема управління персоналом (відділ кадрів), в обов’язки якої входили прийом і звільнення працівників, навчання і перепідготовка кадрів і т. ін.. Але відділи кадрів, як правило, мали низький організаційний статус, були слабкими у професійному розумінні. Вони були структурно розрізнені з іншими підрозділами, котрі виконували функції управління кадрами (відділ праці і заробітної плати, юридичний відділ і н.). І унаслідок цього він не був ні методичним, ні інформаційним, ні координаційним центром кадрової роботи організації” [5, с. 231]. А. М. Бондаренко та М. М. Зацеркляний вважають: “Служба управління персоналом, як правило, має низький організаційний статус, є слабкою у фаховому відношенні. Тому вона не в змозі виконувати цілий ряд задач з управління персоналом і забезпечити нормальні умови його роботи. Серед цих задач чи не найважливіші: соціально-психологічна діагностика; аналіз і регулювання групових і особистих взаємовідносин, відношень керівника і підлеглих; управління виробничими і соціальними конфліктами і стресами; інформаційне забезпечення системи кадрового управління; управління зайнятістю; оцінка і добір кандидатів на вакантні посади; аналіз кадрового потенціалу і потреб у персоналі; планування і контроль службової кар’єри; фахова і соціально-психологічна адаптація працівників; управління трудовою мотивацією; регулювання правових питань трудових відносин; дотримання вимог психофізіології, ергономіки, естетики праці. Якщо раніше, в умовах командно-адміністративної системи, ці задачі вважалися другорядними, то при переході до ринку вони висувуються на перший план, у їх розв’язанні зацікавлена кожна організація, фірма чи підприємство” [6, с. 11].

Визнаючи достатньо високий рівень розвитку документального забезпечення кадрової роботи в Україні, слід також звернути увагу і на відсутність у більшості підприємств єдиного бачення проблеми управління персоналом, що й породжує стихійність в окремих сферах управління персоналом. Рівень стихійності управління безпосередньо відображається на таких аспектах виживання та успіху підприємства, як його конкурентоздатність, якість продукції, взаємовідносини з покупцями, постачальниками і державою, довіра до марки, бренду, присутність на ринках, економічна безпека, інновативність діяльності, інноваційна привабливість. Усе це визначає вартість підприємства, його цінність не лише для власників, але і для суспільства, роль у суспільному розвитку держави, його соціальну відповідальність. Соціальне значення підприємства, його соціальна відповідальність не можна переоцінити з огляду на прогресуючу інтеграцію крупних підприємств у життя суспільства, політику та культуру, що диктується загальносвітовими цивілізаційними тенденціями.

Міждисциплінарна сутність управління персоналом та особлива позиція вчення про управління персоналом на перетині гуманітарних наук і точних методів вирішення економічних проблем потребує роз'яснення. Сутність системи управління персоналом формалізується відповідно до основних чинників економічного середовища та у межах власної свободи підприємця, закріпленого ст. 42 Конституції України. Відтак про сутність системи управління персоналом слід судити, враховуючи законодавство України (нормативно-правові акти), міжнародне законодавство, на основі ділових звичаїв та об'єктивних економічних перетворень тощо. Перелік факторів, що впливають на формування системи управління персоналом, у кожному конкретному випадку невичерпний, при цьому одні з факторів чи їхні групи відіграють провідну роль, тоді як інші можуть визначати другорядні особливості поведінки з людським ресурсом підприємства, чи, іншими словами, формувати організаційну індивідуальність в управлінні персоналом. З огляду на значну кількість користувачів інформації про систему управління персоналом (власники підприємства, менеджери, працівники відділу кадрів та рядові працівники) постає необхідність систематизувати знання про систему управління персоналом.

Динаміка розвитку сфери послуг в Україні протягом останніх років є невтішною. Найбільшого значення набувають соціально-мотиваційні фактори при введенні змін у системі управління персоналом в окремих, найбільш чутливих галузях сфери послуг. Серед цих галузей, на нашу думку, – освіта, охорона здоров'я та туристичний бізнес. Ці галузі об'єднують щільна залежність якості наданої послуги та відповідності теоретико-методологічного і організаційного забезпечення системи управління персоналом, здатності менеджменту до реалізації змін відповідно до найактуальніших цивілізаційних тенденцій, не входячи при цьому у конфлікт з ринком, органами державної влади, суспільством.

Галузі освіти та охорони здоров'я є найбільш "соціальними", з ними пов'язано так чи інакше життя більшості громадян України. Традиційно в розвинених країнах високому рівню забезпечення населення якісними послугами освіти та охорони здоров'я відводиться основна роль. Залежно від типу соціально-економічних відносин, що складаються у суспільстві, відрізняються підходи до забезпечення населення цими послугами, однак їх важливість визнається усіма країнами, для яких світле майбутнє свого народу є першочерговою цінністю.

Важливим чинником змін в освітній галузі в частині забезпечення висококваліфікованими фахівцями – випускниками вищих навчальних закладів – посилення відтоку обдарованої молоді на навчання за кордон. Водночас з відтоком вчених та компетентних спеціалістів це підриває інтелектуальний потенціал країни, знижує спроможність до інновацій, негативно впливає на якість продукції та послуг, послаблює економічну безпеку підприємств, установ і держави та конкурентоздатність на зовнішніх ринках. Поряд з загальнодержавними заходами щодо вдосконалення освітньої системи дієвим рушієм змін у галузі надання освітніх послуг повинна стати кадрова робота з науково-педагогічним персоналом. Удосконалення системи управління персоналом освітніх закладів в Україні повинно базуватись на засадах гуманності, ствердженні високих моральних цінностей та посиленні відданості українській державі та її народові. Цей комплекс завдань передбачає багатовекторну роботу з удосконалення системи управління персоналом на основі соціально-мотиваційних засад.

З огляду на виявлені тенденції доцільно припустити наявність високої потреби у впровадженні інноваційних засобів дієвої взаємодії медичного персоналу та споживачів послуг з охорони здоров'я. На нашу думку, недофінансування сьогоденні галузі, активна діяльність на ринку медичних послуг шахраїв та низькокваліфікованих лікарів, невинуваті просування нетрадиційних методів лікування захворювань є чинниками зростання важливості перегляду засад управління персоналом медичних закладів. Результатом змін в управлінні персоналом підприємств з надання медичних послуг має стати скорочення корупції, тіньових схем одержання незаконних винагород, зниження кількості неякісних послуг, наданих у цій сфері. Якщо йдеться

про послуги відпочинкового характеру, то завдана шкода може обмежуватись зіпсованою відпусткою, тоді як слабкості в системі управління персоналом закладів охорони здоров'я є загрозою національній безпеці країни, оскільки від них залежать життя та здоров'я громадян України, а особливо дітей. Відтак поряд з виведенням доходів закладів охорони здоров'я з тіні, боротьбою з шахраями на ринку медичних послуг, неперервним контролем за якістю послуг, що надаються підприємствами цієї галузі, запорукою зміцнення національної безпеки країни має стати перегляд системи управління персоналом та за потреби її удосконалення з урахуванням соціально-мотиваційних засад.

Характеристика структури туристичних потоків, оплати праці у сфері готельно-ресторанного бізнесу та ситуації на ринку готельних послуг [7] свідчить про наявність низки тенденцій, що визначають основні положення дослідження засад вдосконалення систем управління персоналом у галузі надання туристичних послуг. Насамперед слід зазначити закономірність, характерну й для освітньої галузі і галузі охорони здоров'я. За наявності високої потреби у компетентних спеціалістах, котрі змогли б забезпечити належну якість послуг і супроводжували надання послуг належним рівнем сервісу з урахуванням важливості етики міжлюдських відносин та загальнолюдських цінностей, на критично низькому рівні залишається матеріальне забезпечення таких фахівців [7]. На основі статистичних даних складається невтішне уявлення щодо сфери послуг в Україні. Діяльність підприємств сфери послуг значною мірою визначається середовищем діяльності. Відповідно й виклики, котрі постають перед управлінцями, й визначають напрями реформування системи управління персоналом ґрунтуються на зовнішніх чинниках діяльності підприємств сфери послуг на ринку.

Висновки. Глобальні тренди стають причиною назрівання неминучого перегляду існуючих наукових концепцій, їх удосконалення з урахуванням новітніх чинників, раніше не актуальних, та вилучення тих з них, що втратили свою актуальність унаслідок глобальних соціокультурних перетворень. Йдеться насамперед про антропоцентричну трансформацію суспільних відносин, що в світовому вимірі знайшла відображення у посиленій увазі до діалектичних проблем особистості й організації, співвіднесення загальних та часткових інтересів особи, підприємства, держави, еволюції людини з урахуванням формальних критеріїв, визначених офіційно, та неформальних соціальних чинників. Еволюція науки менеджменту людських ресурсів призвела до появи не лише різних шкіл управління персоналом, але й до спонтанного неконтрольованого розвитку систем управління персоналом, виникнення суперечностей у поглядах представників різних напрямів, поглиблення системних проблем. На нашу думку, вирішення конкретних завдань з метою посилення стійкості підприємства до зовнішніх і внутрішніх загроз, зміцнення його конкурентоспроможності, посилення позиції на національному та світовому ринках є необхідним, а сучасні наукові розвідки з управління персоналом повинні ґрунтуватись передусім на загальноновизнаній теоретико-методологічній базі з урахуванням найсучасніших досягнень методології економічних досліджень та адаптованої загальнонаукової універсальної методології.

1. Редька О. З. *Актуальні принципи формування системи управління персоналом машинобудівних підприємств* / О. З. Редька // *Вісник Нац. ун-ту "Львівська політехніка"*. – 2012. – № 727. – С. 136–142. 2. Проскура В.Ф. *Щодо проблем оцінювання ефективності системи управління персоналом* / В.Ф. Проскура, Г.С. Григорук // *Науковий вісник НЛТУ України*. – Львів : РВВ НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.7. – С. 214 – 218. 3. Петрова Е. В. *Совершенствование системы управления персоналом как условие эффективного функционирования организации* / Е. В. Петрова, О. А. Петров // *Вестник ЧГПУ им. И. Я. Яковлева*. – 2012. – № 1 (73). – Ч. 1. – С. 123 – 126. 4. Солнцева Н. В., Надворний О. С. *Особенности системы управления персоналом на торговельних підприємствах* // *Вісник економіки транспорту і промисловості*. – 2012. – № 40. –

С. 245 – 248. 5. Сысоева М.С. Особенности применения функционально-стоимостного анализа системы управления персоналом / М.С. Сысоева, В.М. Сысоев // Социально-экономические явления и процессы. – 2012. – № 11. – С. 231–236. 6. Бондаренко А. М. Система підтримки прийняття рішень в управлінні персоналом : навч.-метод. посібн. / А. М. Бондаренко, М. М. Зацеркляний. – Х. : ХІБМ, 2001. – 72 с. 7. Державний комітет статистики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrstat.gov.ua/>. – Дата доступу: 24.07.2013. – Назва з титулу екрану.

УДК 338: 338.012: 338.054.23: 338.58: 338.14

М.І. Бублик

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра менеджменту та міжнародного підприємництва

ДИНАМІЧНІ МОДЕЛІ ЕКОНОМІЧНОГО ОЦІНЮВАННЯ СКЛАДОВИХ ТЕХНОГЕННИХ ЗБИТКІВ В НАЦІОНАЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

© Бублик М.І., 2014

Досліджено динамічні моделі економічного оцінювання складових техногенних збитків в національному господарстві. Проаналізовано особливості побудови трендових моделей техногенного навантаження господарської діяльності на макрорівні. Побудовано лінії трендів для прогнозування екологічної складової техногенних збитків, а також здійснено прогноз викидів забруднюючих речовин в атмосферу стаціонарними та пересувними джерелами на три роки.

Ключові слова: техногенні збитки, національне господарство, динамічні моделі, трендові моделі, прогнозування.

M.I. Bublyk

Lviv Polytechnic National University

DYNAMIC MODELS OF ECONOMIC EVALUATION OF COMPONENTS TECHNOGENIC LOSSES IN THE NATIONAL ECONOMY

© M.I. Bublyk, 2014

This paper investigates the dynamic model of economic evaluation component of man-made damage to the national economy. The features of construction trend component models of man-made damage to the macro-level have been analyzed. The trend lines to predict the environmental component of man-made damages and the prediction of emissions of air pollutants from stationary and mobile sources in three years have been constructed.

Key words: man-made damage the national economy, the dynamic model, trend model, prediction.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку економічних відносин в Україні щоразу глибшими стають протиріччя між розвитком національного господарства, станом довкілля і якістю життя населення. Техногенне навантаження виробництва продукції та її споживання порушує