

ИННОВАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ СЕРВИСА

В.В. Фещенко

Брянский государственный университет им. акад. И.Г. Петровского

В статье рассматриваются инновации в управлении персоналом в сфере сервиса.

Ключевые слова: персонал, инновации, количественные и качественные методы оценки персонала.

Актуальность выбранной тематики заключается в том, что в настоящее время, время высоких технологий и эффективной сферы сервиса, формируется кадровый потенциал. Это приоритетное направление в развитии инноваций всех организаций данной отрасли.

Каждая организация стремится максимально применять потенциальные возможности работника, рационально использовать умственные способности сотрудников.

Инновации зависят от интеллектуальной деятельности человека, от его фантазии, творческого мышления, от открытий и изобретений.

Инновации присутствуют в каждой сфере общественной жизни. В сфере гостиничного бизнеса и туризма инновационный процесс играет важную роль. Толковые руководители, чтобы их компании процветали, внедряют инновации. Таким образом совершенствуя свою деятельность. Но успех организации зависит и от многих других факторов, в числе которых особую важность приобретают трудовые ресурсы.

Задачей данной статьи является всестороннее теоретическое рассмотрение инноваций в управлении персоналом в сфере сервиса.

Цель статьи – отразить возможности инновационной деятельности по управлению персоналом в организации.

Основными задачами являются следующие:

- 1) описать особенности инноваций в управлении персоналом;
- 2) оценить перспективы применения инновационных технологий в будущем.

Проблемы внедрения инновационного процесса:

1. Длительное перераспределение организационных мероприятий.
2. Невозможное внедрение новшеств в организацию.
3. Несовпадение интересов работников и руководителя.
4. Консерватизм.
5. Различные барьеры на пути внедрения управленческих новшеств.

6. Несбалансированность инноваций в разработке, распространении и внедрении между сотрудниками [1].

Инновации в сфере сервиса являются неотъемлемой частью в управлении персоналом. Во всех сферах присутствует инновационный процесс в большей или меньшей степени. Например, база инноваций в сфере гостиничного бизнеса и туризма формируется на основе двух блоков задач:

- 1) развитие системы управления персоналом организации;
- 2) модернизация системы управления процесса обслуживания.

Сотрудники сервисных предприятий в технологических инновациях должны выполнять главные функции. Каждый квалифицированный работник обладает творческим профессиональным уровнем интеллекта, что позволяет производить высококачественную и прогрессивную продукцию, работу, услуги. Это создает конкурентоспособность, инновационность деятельности предприятия.

Зачастую инновации используются в крупных, либо в средних фирмах. Это обусловлено рядом факторов, таких как:

- 1) численность персонала;
- 2) оборачиваемость капитала;

- 3) объем продаж;
- 4) место занимаемое предприятием на рынке;
- 5) вид продукции производимой предприятием, ее конкурентоспособность;
- 6) оборачиваемость производственных активов;
- 7) сроки в которые предприятие расплачивается по долгам.

Следовательно фирма располагает инновационными возможностями, что позволяет обучить и переподготовить персонал. Для этого необходимо сформировать центр компетенций организации, что даст возможность профессионального общения, поможет мобилизовать интеллектуальный потенциал сотрудников и генерировать новые знания, получая в результате взаимодействия синергетический эффект.

Использование компетентностного подхода в управлении персоналом в сфере сервиса необходимо как предприятию индустрии гостеприимства, туризма, так и персоналу.

Среди многих задач службы управления персоналом можно выделить основные направления деятельности:

обеспечение предприятия сферы сервиса квалифицированными работниками на условиях конкурсного отбора;

- эффективное использование способностей персонала;
- совершенствование системы мотивации;
- совершенствование системы повышения квалификации;
- создание и сохранение морально-психологического климата в подразделениях;
- управление карьерой;
- совершенствование методов оценки и поощрения;
- решение социальных проблем персонала.

Сложность управления персоналом связана с многогранностью задач, которые должен решать менеджер высшего звена [2].

Обычно выделяют следующие аспекты процесса управления персоналом на предприятии сферы сервиса:

- организационно-экономический аспект касается вопросов, связанных с планированием численности сотрудников с проблемами стимулирования с оплатой и организацией труда;
- правовой аспект включает вопросы соблюдения трудового законодательства;
- социально-психологический аспект отражает вопросы внедрения в практику работы службы персонала различных психологических и психоаналитических процедур отбора, перемещения и морального поощрения персонала;
- наставнический аспект связан с проблемами повышения квалификации наставничества, воспитания персонала, т.е. создания и введения в практику корпоративной культуры сотрудников;
- технологический аспект отражает уровень развития производственного процесса на гостиничных предприятиях и особенности использования персонала.

Формирование эффективной модели управления предприятием сферы сервиса занимает годы при условии, что руководство нацелено на совершенствование структуры управления, повышения качества труда и услуг, предоставляемых предприятием и готовы внедрять современные механизмы в структуру управления. Как правило, руководитель, как любой хозяйствующий субъект, нацелен на получение прибыли и даже на увеличение ее объема.

Однако способы повышения уровня прибыли предприятия сферы сервиса выбираются неэффективные, как правило, они направлены на сокращение издержек, связанных с предоставлением услуг.

Например, сокращаются расходы, связанные с функционированием персонала, производится пересмотр поставщиков товаров, выбираются те, у которых более выгодная цена, тем самым руководство предприятия снижает качество оказываемых услуг.

Одной из ключевых позиций в системе операционного управления предприятием

сферы сервиса является выстраивание эффективной модели управления персоналом.

Творческое отношение работника к труду позволяет развить человеческий фактор. Для этого разрабатываются специальные программы. Это комплекс мер по развитию персонала предприятия на определенный период, которые обеспечивают ускорение стратегических инновационных целей. Такие программы играют важную роль в системе инновационного развития.

Чтобы развивалась инновационная деятельность, руководитель организации должен обеспечивать для персонала непрерывное обучение, такое как овладение общим и инновационным менеджментом, передовыми технологиями, а также проводить анкетирование перед крупными инновационными преобразованиями, мотивировать персонал к инновациям. Для взаимосвязи персонала с инновациями существует система показателей оценки инновационного потенциала персонала, отраженные в таблице.

Концепциями распространения инноваций занимались многие ученые, например Габриэль Гард, ФренкБасс, Фридрих Ратцель, Лео Фробениус.

Значительный вклад по инновациям в своей работе «Диффузия инноваций» внес Эверет Роджерс. Он провел исследования принятий различных инноваций, и обнаружил, что графики принятия инноваций, большая их часть, похожа на стандартную колоколообразную кривую или как ее называют «нормальное распределение», которая разделена на 5 частей:

- 1) новаторы – 2,5%
- 2) ранние последователи – 13,5%
- 3) раннее большинство – 34%
- 4) позднее большинство – 34%.

Новаторы – это люди, которые способны на риск, они легко открываются всему новому. Их не пугает неизвестность, несмотря на различные факторы. Люди такого типа образуют группы между собой, обмениваются информацией, невзирая на географические расстояния.

Существует следующая система показателей оценки инновационного потенциала персонала организации, разработанная Э. Роджерсом (Таблица 1):

Ранние последователи – это люди, у которых находится основа информации о нововведениях, и следовательно, их мнения учитываются в принятиях решений по инновациям.

Раннее большинство – это люди, которые не желают принимать что-либо новое первыми. Они обдумывают и взвешивают все доводы, и лишь потом принимают решение «за» или «против». Эта категория выполняет важную функцию – легализацию нововведения.

Таким образом, показывая остальным, что инновацию можно принимать, и она является полезной.

Позднее большинство – это люди, которые недоверчиво относятся к преимуществам нововведений. И ждет до тех пор, пока большая часть общества не опробует инновации.

Отстающие – это люди, напоминающие консерваторов. Они выбирают для общения людей такого же типа. Их главный недостаток в том, что, когда они примут инновацию, общество может уйти настолько далеко вперед, что эта инновация устареет.

Похожая структура была разработана преподавателем Д. Хоукинсом, которая определяла уровень инновационных возможностей сотрудников. Главную роль в этой работе играла качественная сторона, так как большее значение на инновационный процесс развития организации оказывало поведение и мотивация персонала, а не его количество.

Таблица 1 - Система показателей оценки инновационного потенциала персонала организации Э. Роджерса

Критерий	Показатели
Критерий инновационной интенсивности (КИИ)	Интенсивность выработки
Критерий интеллектуального развития персонала (КИРП)	Доля интеллектуального труда
Критерий профессионального развития персонала (КПРП)	Степень использования инновационного потенциала персонала
Критерий образовательного персонала (КОУП)	Способность персонала получать новые знания
Информационно-коммуникационный критерий (ИКК)	Информационное обеспечение инноваций
Критерий инвестиционного и технико-технологического оснащения труда (КИТТОТ)	Инвестиции Затраты (в том числе на НИОКР по стадиям инновационного цикла)
Критерий конкурентоспособности предприятия (КК)	Прогнозная доля инноваций (оборот от проектов / продуктов не старше 3-х лет к общему обороту)
Критерий финансовой результативности инноваций (КФРИ)	Прибыльность Стоимость бизнеса (капитал, ликвидность, оборачиваемость, рентабельность)

Д. Хоукинс выделил 3 критерия для развития инновационного потенциала:

1. Критерий, который объединяет мотивационные качества сотрудника. В этот критерий включается:

- 1.1 источник мотивации;
- 1.2 стрессоустойчивость;
- 1.3 ответственность за принятия решения;
- 1.4 готовность преодолевать препятствия.

2. Критерий, который охватывает коммуникативность работника, таких как:

- 2.1 владение и обмен информацией;
- 2.2 умение привлечь людей в коллективную деятельность.

3. Критерий, который отражает инновационную активность сотрудника, таких как:

- 3.1 владеть информацией НИОКР и участвовать в его проектах;
- 3.2 распространять новые и перспективные идеи;
- 3.3 находить пути воплощения идей.

В современных реалиях особое место в построении системы управления персоналом предприятия сферы сервиса должен стать механизм мониторинга функционирования каждого структурного подразделения организации в целом и отдельного сотрудника в частности. Используя данный рычаг в системе управления можно в реальном времени принимать быстрые, качественные и взвешенные управленческие решения, направленные на повышение качества предоставляемых услуг, а также на работу организации в целом.

В нынешних условиях рыночной конкуренции, когда создаются новые предприятия, увеличивается объем предложений сервисных услуг, в это время большее значение приобретает эффективная модель управления человеческими ресурсами. Соответствие персонала предприятия сферы сервиса уровню, на который оно претендует, формирует его прибыльность, в связи с этим ведущую роль начинает играть эффективная инновационная система управления персоналом [3].

Кроме того, становится понятным следующий факт: успех предприятий сервиса, эффективность оказываемых ими услуг во многом зависит от персонала. Вместе с профессиональными навыками, которые необходимы для качественного предоставления услуг клиентам, важную роль играет форма подачи данной информации о продаваемых услугах. Без квалифицированного обслуживающего персонала организация не сможет

получить максимальную прибыль, даже если великолепен ее дизайн и качество продукции.

Рассмотрев два подхода в оценке инновационного потенциала работников предприятия, выявлено, что наиболее эффективной является система Э. Роджерса потому что, она наиболее точно отражает инновационный потенциал работников предприятия. Так же можно сказать что с данной системой показателей будет удобно работать как малым, так и крупным предприятиям.

Подводя итог всему выше написанному можно сказать, что внедрение инноваций является довольно дорогостоящим и длительным процессом. Однако новые технологии могут позволить занять лидирующие позиции на рынке и повысить получаемую предприятием прибыль.

Тем не менее не следует забывать о риске при использовании инноваций. Данные риски заключаются в первую очередь в том что неправильный подход или применение той или иной технологии может вызвать финансовый кризис и огромные потери ресурсов и времени. Поэтому перед внедрением новых технологий необходимо тщательно проанализировать риски и разработать возможные пути отступления.

В современных условиях поднятая в статье тема является актуальной и необходимо продолжать исследования вопросов модернизации и оптимизации подходов к формированию инновационной и эффективной системы операционного управления предприятий индустрии сервиса на отечественном рынке.

Список литературы

1. Модели и методы управления персоналом [Текст] / под. ред. Е.Б. Моргунова // Российское экспертное обозрение. 2014. - № 12. - С. 21 - 26.

2. Фещенко В.В. Совершенствование управления инновационным потенциалом персонала [Текст] / В.В. Фещенко // Социально-экономическое развитие союзного государства в условиях глобализационных процессов : Материалы международной научно-практической конференции / Под ред. С.Л. Ложкиной, Г.А. Куликовой. – Брянск: Ладомир. 2016. – С. 265 - 269.

3. Фещенко, В.В. Управление инновационным потенциалом человеческого капитала предприятия и методы его оценки [Текст] / Фещенко В.В., Щеликова Н.Ю. // Вестник Брянского государственного университета. – Брянск.: Изд-ва РИО БГУ, 2011. - № 3. - С. 199-204.

Сведения об авторе

Фещенко В.В. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры экономики и управления финансово-экономического факультета Брянского государственного университета им. акад. И.Г. Петровского, fetschenko-val@mail.ru.

UDK – 338

PERSONNEL MANAGEMENT INNOVATIONS IN THE SERVICE INDUSTRY

V. V. Fetschenko

Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky

The article discusses personnel management innovations in the service industry.

Key words: people, innovation, quantitative and qualitative methods of personnel assessment.

References

1. Modeli i metodyi upravleniya personalom [Tekst] / pod. red. E.B. Morgunova // Rossiyskoe ekspertnoe obozrenie. 2014. - № 12. - S. 21 - 26.
2. Feschenko V.V. Sovershenstvovanie upravleniya innovatsionnyim potentsialom personala [Tekst] / V.V. Feschenko // Sotsialno-ekonomicheskoe razvitie soyuznogo gosudarstva v usloviyah globalizatsionnyih protsessov : Materialyi mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii / Pod red. S.L. Lozhkinoy, G.A. Kulikovoy. – Bryansk: Ladamir. 2016. – S. 265 - 269.
3. Feschenko, V.V. Upravlenie innovatsionnyim potentsialom chelovecheskogo kapitala predpriyatiya i metodyi ego otsenki [Tekst] / Feschenko V.V., Schelikova N.Yu. // Vestnik Bryanskogo gosudarstvennogo universiteta. – Bryansk.: Izd-va RIO BGU, 2011. - № 3. - S. 199-204.

Authors' information

Fetschenko V.V. – Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Economics and Management Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education 'Bryansk State University named after Acad. I.G. Petrovsky', fetschenko-val@mail.ru.