

## ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

*Аннотация.* Персонал как базовый элемент социально-экономических систем играет критически важную роль в управленческих процессах: от эффективности управления персоналом зависит результативность любой организации. В связи с изложенным, технологии управления персоналом являются актуальным объектом для исследований.

*Ключевые слова:* управление персоналом; человеческий фактор; корпоративная культура; технологии управления персоналом; финансовая и общественная результативность; социальная эффективность.

## USE OF TECHNOLOGIES OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FOR ENSURING QUALITY OF SERVICE

*Abstract.* The personnel as Basic Element of social and economic systems, play a crucial role in administrative processes: effectiveness of any organization depends on management efficiency of personnel. Due to stated to technology of human resource management are an urgent object for researches.

*Keywords:* human resource management; human factor; corporate culture; technologies of human resource management; financial and public effectiveness; social efficiency.

Увеличение интереса к человеческому фактору в 60-80-е годы обусловило разработку теории и практики социального планирования на предприятии, управления трудовым коллективом. 80-е годы ознаменовались бумом популяции организационной (корпоративной) культуры. Культура получила всеобщее признание как мощный инструмент управления [7].

Философия и культура организации определяют ее политику, культуру и стиль управления. Стиль управления диктует уровень централизации управления и, соответственно, стратегии контроля: методы, формы, объемы контрольных процедур и технологии их применения [6, с. 283].

Одна из самых важных проблем в современном развитии экономики многих стран мира – это проблема в области работы с персоналом. Из существующего многообразия подходов к данной проблеме в различных промышленно-развитых странах, основными тенденциями считаются:

- формализация способов и операций отбора сотрудников;
- создание и разработка научных критериев оценки сотрудников;
- профессиональный научный подход к исследованию потребностей в области управленческого персонала;
- продвижение молодых, талантливых и перспективных сотрудников;
- увеличение обоснованности профессиональных выводов и расширение их гласности;

– системная связь хозяйственных и государственных решений с учетом основных элементов кадровой политики.

В современной теории и практике менеджмента известно множество подходов к повышению эффективности управления персоналом, но применять технологии управления персоналом для обеспечения более высокого качества услуг довольно сложно, поскольку важно не забывать об индивидуальных особенностях характера каждого человека и уметь находить подход к коллегам. В результате исследований, приведших к обогащению теории управления персоналом, в современной литературе сформировались различные трактовки понятия «управление персоналом». Их можно разделить на несколько групп:

#### 1. Мотивационные определения.

Н. Маусов говорит, что управление персоналом это «непрерывный процесс, направленный на целевое изменение мотивации людей, чтобы добиться от них максимальной отдачи, а, следовательно, высоких конечных результатов» [1]. В данном и аналогичных ему определениях удалена важная функция управления персоналом: они отображают только долю административной работы, оставляя нетронутыми другие ее функции, которые мы рассмотрим далее.

#### 2. Дескриптивные (описательные) дефиниции.

«Управление персоналом, – пишет И.Н. Герчикова, – это самостоятельный вид деятельности специалистов-менеджеров, главной целью которых является повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала; ориентация на сокращение доли и численности производственных и управленческих работников; разработка и реализация политики подбора и расстановки персонала; выработка правил приема и увольнения персонала; решение вопросов, связанных с обучением и повышением квалификации персонала» [3].

В этом толковании раскрывается задача и несколько важных функций управления персоналом. Его значимым плюсом считается определенность в выявлении нахождения работы согласно управлением кадрами. Но данное определение обладает двумя существенными недостатками: плохо отображает суть и специфику управления персоналом, перечислены не все важные функции.

#### 3. Телеологические (с точки зрения цели, задач) определения.

Рассмотренное определение управления персоналом И.Н. Герчиковой частично имеет телеологический характер, т.к. оно указывает на его основную задачу, несмотря на то, что выявляет ее посредством функций. Еще один пример подобного рода – характеристика управления персоналом, данная А.Я. Кибановым и Д.К. Захаровым, которые пишут, что управление персоналом – это «комплекс управленческих (организационных, экономических, правовых) мероприятий, обеспечивающих соответствие количественных и качественных характеристик персонала и направленности его трудового поведения целям и задачам предприятия (организации)».

Телеологические дефиниции, не претендуя на всесторонность охвата, замечают важное свойство управления персоналом в концепции компании – его многофункциональную нацеленность.

#### 4. Дескриптивно-телеологические дефиниции.

Создатели подобных дефиниций стараются совмещать характеристику задач и целей менеджмента персонала и перечисляют его важные функции. «Экономика персонала (или управление персоналом), – пишут немецкие ученые Р. Марр и В. Вебер, – является сферой деятельности, характерной для всех организаций, и ее главная задача состоит в обеспечении организации персоналом и целенаправленном использовании персонала» [4].

Важную роль в повышении эффективности управления персоналом играет научный подход к организации контроля деятельности работников, учет социально-психологических и морально-этических факторов [8], [2].

Принимая во внимание разные нюансы управления персоналом, оценка единой модификации производительности данного рода работы обязана содержать обязательные параметры:

- финансовая результативность: производственная работа и вклад в общий результат компании;
- общественная результативность: удовлетворение деятельности, низкая текучесть кадров и минимум потери рабочего времени;
- социальная эффективность: стремление к решению общих проблем и готовность к коллективной работе.

Финансовая и общественная результативность могут дополнять друг друга, но также и противоречить. Важнейшая цель управления персоналом состоит не только в их увеличении, но и в оптимизации их отношений в основе в первую очередь финансовой производительности и целей организации.

Таким образом, принимая во внимание выше представленные категории, управление персоналом можно определить как деятельность, направленную на обеспечение организации необходимым числом работников, соответствующей квалификации и качества в целом, их мотивации и применения в целях деловой и социальной эффективности.

#### **Литература:**

1. Авдеев В.В. Управление человеческими ресурсами: технология формирования команды: Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2006. 890 с.
2. Ахметшин Э.М. Социально-психологический подход к реализации функции контроля в системе менеджмента // Казанский экономический вестник. 2014. № 4 (12). С. 71-78.
3. Бескровная Н., Герчиков В. Управление человеческими ресурсами в российском малом бизнесе // ЭКО. 2008. № 9. С. 140.
4. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебное пособие. М.: МГУ, 2007. 429 с.
5. Гущина И. Трудовая мотивация как фактор повышения эффективности труда // Общество и экономика. 2008. № 1. С. 169-174
6. Муллахметов Х.Ш. Влияние культуры и философии организации на системы управления и контроля // Социокультурная среда российской провинции в прошлом и настоящем: Сборник научных статей (19-20 ноября 2015 г.). Елабуга, 2015. С. 282-285.
7. Муллахметов Х.Ш. Корпоративная культура в системе менеджмента. Общество и экономика. 2016. № 11.
8. Муллахметов Х.Ш. Организация персонала в системе контроля // Управление персоналом. 2008. № 19. С. 44-53.