



УДК 333.46 : 640.2

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЇХ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Студ. А.А. Ващенко, гр.БПО-1-12

Наук. керівник доц. Н.А. Крахмальова

Київський національний університет технологій та дизайну

Успішний розвиток сучасної економіки неможливий без якісного розвитку організації та управління праці. Перехідний стан економіки і господарства в сучасній Україні вимагає ретельного наукового дослідження і виявлення проблем в галузі управління та організації праці, як загалом, так і в сфері послуг.

Організацією праці на підприємстві прийнято вважати сукупність заходів, що забезпечують необхідну пропорційність в розстановці працюючих і раціональне використання робочої сили при даному ступені механізації робіт і досконалості технології з метою підвищення продуктивності праці і створення умов для всебічного розвитку працівників. Збільшення зайнятості населення в сфері послуг диктує необхідність розробки принципів організації і мотивації праці її працівників, які становлять основу оптимізації використання трудових ресурсів, що відображають як загальні характеристики, так і особливості різних видів послугової діяльності.

Метою даного дослідження є обґрунтування особливостей організації праці в п'ятому секторі економіки, що продукують абсолютно нематеріальні послуги. Важливо підкреслити, що актуальність та практична значущість роботи обумовлена, тим, що сучасні процеси інтелектуалізації бізнесу, зростання його інноваційної активності істотно підвищують роль знань та інформації, як інтелектуальних ресурсів його ефективності, так і конкурентоспроможності; оскільки нематеріальність є також ознакою послуг, що становлять третій і четвертий сектори економіки, обґрунтовані в роботі основні принципи організації праці працівників п'ятого сектора є, в певному сенсі, загальними для всіх секторів сфери послуг. Важливо сказати, що окремим аспектам трудової діяльності в сфері послуг присвячені роботи українських та зарубіжних вчених: Е.Васілевського, В.Марковой, Р.Г.Мердіка, Р.С.Рассела, Б.Рендера, К.Хаксевера, О.Шкановой і ін. Однак особливості організації та мотивації праці працівників, які надають абсолютно нематеріальні послуги, не отримали ще системного теоретичного обґрунтування.

Основними принципами управління працею на підприємствах сфери послуг, особливо п'ятого сектора, повинні бути: індивідуалізація, свобода, репутація і культура, ефективні комунікації, самостійність і самоконтроль, навчання, участь працівників в управлінні. Зазначені принципи складають основу всіх складових системи організації праці, зокрема, підбору працівників, їх оцінки, контрактного регулювання трудових відносин.

Раніше викладене послужило основою для висновків: у сфері послуг, особистісні критерії не доповнюють професійні, а виступають самостійними критеріями підбору і оцінки працівників; репутація працівника сфери послуг базується не тільки на його професіоналізмі, але і на культурі, ефективних комунікаціях, довірі клієнтів, здатності до навчання; в usługовій діяльності внутрішній ринок праці є кращим у порівнянні із зовнішнім, по-перше, достовірна оцінка професійних і особистісних якостей працівників, по-друге - зниження витрат, пов'язаних з пошуком, аналізом інформації щодо їх репутації і культури і т.д.