

УДК 378.0

Дубовик С.Г.

УПРАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Сумской национальной аграрный университет

Аннотация; в статье рассматриваются вопросы управления организациями по предоставлению услуг, формированию их результативности и социальной ответственности.

Ключевые слова; организация сферы услуг, управление, результативность, социальная ответственность.

Достижение стабильных экономических результатов и обеспечения долгосрочного развития организаций сферы услуг требует использования современных подходов и принципов стратегического менеджмента, менеджмента качества, управления проектами.

Вопросы мониторинга и оценки результативности предоставления услуг рассматриваются в трудах многих исследователей, таких как Л. Бальцеревич, М.Ю.Гараджа, Ф. Котлер, Н. Мэннинг, А.Е. Шастистко, А. Войчак, В. Герасимчук, Т. Лукьянец, Е. Нижний, С. Вернале, Р. Мердика, Р. Рассела, Б. Рекдера, Л. Хмелевской и др.

Однако, проблема управления эффективностью предоставления услуг в организациях малого бизнеса требует более детального изучения.

Важным аспектом совершенствования управления в организации является повышение социальной ответственности этих организаций.

Социальная ответственность предприятий сферы услуг является сложной системой управления взаимоотношениями как внутри компании, так и со

внешней средой, основанных на определенных ценностных ориентациях, нормах и добровольных обязательствах. Функционирование и развитие этой системы невозможно без соответствующим образом настроенной адекватной институциональной, организационной, образовательно-информационной поддержки и поощрения социальной активности сервисного бизнеса.

Социальная ответственность ООО «Укргеоземпроект», г.Бровары, реализуется во внутреннем и внешнем направлениях, в соответствии с позиционированием групп заинтересованных сторон: работников, потенциальных инвесторов, клиентов, деловых партнеров, конкурентов, а также общества в целом.

Работники организации составляют важнейшую внутреннюю группу заинтересованных сторон, на которую ориентировано внутреннее направление ее социальной ответственности. Он предусматривает ответственную политику в оплате труда, дополнительное социальное страхование, развитие персонала, поддержку профсоюзной организации и других форм представительства интересов и тому подобное.

Одним из важнейших показателей социальной ответственности организаций сферы услуг выступает объем реализованных услуг.

Внутренняя политика по развитию персонала организации предусматривает отдельные элементы социальной ответственности, в частности, различные виды социальной помощи работникам, программы их обучения и повышения квалификации, добровольное медицинское страхование, политику в отношении минимальных гарантий в оплате труда. тому подобное. Компенсационные, паллиативные и реабилитационные социальные меры в отношении сотрудников осуществляются также в случае болезни, стихийных бедствий.

Одним из важнейших направлений развития персонала организации выступает образование - растущие темпы обновления деловой и профессиональной информации требуют постоянного совершенствования уровня подготовки работников организации.

Недостаточное внимание сферы услуг к первичной организации профессионального образования, к повышению квалификации своих сотрудников препятствует реализации концепции образования на протяжении жизни.

Поэтому, на перспективу, аспекты социальной ответственности в ООО «Укргеоземпроект» будут включать: продвижение работников; тренинги и развитие навыков; поощрения и стимулы; развитие социального диалога; привлечение работников к формированию стратегии развития организации, кодекса поведения, других программ организации через эффективные внутренние коммуникации. Как и любой другой сфере социального взаимодействия, субъекты социальной ответственности в сфере труда, обладая внутренним свойством социальной ответственности, строят свое взаимодействие на основе императива взаимного согласования своих действий и интересов, проявляется это через принятие «открытой» поведенческой модели.

Особого внимания требует разработка стратегии социальной ответственности в обеспечении результативности деятельности организации - стратегии, при которой деятельность организации направлена на удовлетворение интересов участников внутренних и внешних бизнес-процессов для достижения целей организации. Результативность деятельности организации при такой стратегии повышается минимум через год.

Предлагаем внедрить в организации матрицу «Социальная ответственность - результативность деятельности». Матрица разделена на 4 квадранта, каждому из которых соответствует определенная стратегия.

Для повышения характеристик комплексного показателя социальной ответственности ООО «Укргеоземпроект» следует повышать уровень компонентов: экономической, экологической, социально-трудовой, нормативно-правовой.

Предлагаем направления повышения уровня социальной ответственности организации по компонентам:

I. Повышение экономического потенциала:

1. добросовестная и своевременная уплата налогов, формирующих местные и региональные бюджеты;
2. Реализация проектов, способствующих социально-экономическому развитию;
3. Отчет организации перед обществом за участие в социальных действиях;
4. Популяризация среди руководителей организации экономической этики (этика трудовых отношений, нормы организационного поведения и т. Д.)
5. Соответствие нормам и стандартам мирового экономического сообщества.

II. Оптимизация экологической политики:

1. Использование ресурсосберегающих технологий;
2. Обеспечение экологической и промышленной безопасности производства;
3. Производство необходимой обществу экологически чистой продукции наиболее эффективным способом с учетом интересов бизнеса и общества в объеме, качестве и ассортименте, соответствующих рыночному спросу;
4. Реализация общественно значимых благотворительных проектов в природоохранной сфере на национальном уровне.

III. Регулирование нормативно-правовых отношений:

1. Соблюдение законодательства страны;
2. Выполнение требований международных соглашений;
3. Действенность внутренних нормативно-правовых документов и их соответствие существующему законодательству;
4. Формирование партнерских отношений со структурами власти, общественностью и СМИ.

IV. Стимулирование социально-трудовой деятельности:

1. Участие в благотворительных проектах в социальной сфере на национальном уровне;

2. Предоставление рабочих мест с конкурентоспособным уровнем оплаты труда и социальных льгот;
3. Обеспечение надлежащих условий труда и высокого уровня социально-бытовых условий на производстве, исходя из приоритетности безопасности работников и сохранения их здоровья;
4. Содействие всестороннему профессиональному и культурному развитию работников;
5. Предоставление благотворительной помощи социально незащищенным категориям граждан;
6. Реализация программ повышения образовательного уровня, предусматривающее отчисление средств на подготовку и переподготовку работников и их детей;
7. Организация здравоохранения, : бесплатное медицинское обследование, лечение и оздоровление сотрудников и их семей;
8. Оказание помощи малообеспеченным и многодетным семьям, инвалиды.

Список литературы

1. Жучкова А. Результативность деятельности предприятия: научно-методические аспекты определения [Электронный ресурс] / А. Жучкова. - Режим доступа: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2517>.
2. Костюк А. Д. Концепции современных систем управления качеством продукции и услуг [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nbuu.gov.ua>.
3. Куценко А.В. Организационно-экономический механизм управления эффективностью деятельности предприятий потребительской кооперации Украины: монография / А.В. Куценко. - Полтава: РИО ПУСКА, 2008. - 205 с.
4. Сидорова А.В. Процессные инновации в системе управления развитием предприятий / Сидорова А.В., Курносова А. // Экономист - 2008. - № 1. - С. 28 - 32.