

осіб. Страхові агенти, як правило, більше працюють із середніми й дрібними підприємцями, що дозволяє їм встановлювати тісні ділові контакти і відповідно сприяти задоволенню потреби в страхуванні ризикових видів їх діяльності.

По-третє, завдяки вмілому використанню кон'юнктури та наданню своїм клієнтам необхідних послуг (дослідження ринку, аналіз ризику, підбір найбільш адекватного страхового покриття) їх діяльність вже давно переросла в традиційне встановлення контакту між споживачами й виробниками страхових послуг і перетворилась в один з найважливіших факторів підвищення ефективності страхових операцій.

В Україні ж діяльність страхових посередників розвинута ще недостатньо, тому що, з одного боку, їх діяльності перешкоджає недовіра з боку страховиків, а з другого – відсутність певної інформації про суб'єктів страхового ринку.

*Отримано 20.09.2001*

УДК 331

С.И.ВАСИЛИНА, канд. экон. наук

*Харьковская государственная академия городского хозяйства*

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТРУДА И МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Исследованы процессы, формирующие занятость в информационной экономике. Рассматривается программа стратегического развития человеческого капитала и управление его воспроизводством в индустрии гостеприимства. Разработана концептуальная модель процесса управления результативностью труда с применением науки индустриальной психологии.

В постиндустриальных странах разворачивается мощный модернизационный процесс, связанный с оптимизацией многочисленных и разнообразных результатов науки, глобализацией информационной сферы.

В ближайшем будущем решающее влияние на экономические процессы будут оказывать компьютерные информационные технологии, создающие новое пространство для бизнеса.

Информация становится важной составляющей производственного процесса и теснит в нем традиционные компоненты – природные ресурсы, труд и капитал [12, с.87].

Отныне экономический рост зависит от степени потребления информации. Материальные активы вытесняются интеллектуальными, информационными.

Сравнение произведенных благ идет не по степени их полезности и трудоемкости, а скорее по полезности и информационности (если исходить из того, что результат каждого труда есть информация в любой связанной форме) [15, с.15].

В современных экономических процессах полностью исчезает непосредственная связь между трудом и доходностью капитала.

Пересматриваются привычные принципы измерения и представления индустриальной экономики, в частности, ее эффективности. Предлагается классические факторы производства: труд - земля - капитал – дополнить, заменив другими факторами: вещество - энергия - информация.

С развитием информационной экономики возникла объективная возможность социальной переориентации и гуманизации производства и перехода от его техногенного к антропогенному типу, при котором господствующим способом жизнеобеспечения становится использование интеллектуальных способностей человека [15, с.13].

Совокупную рабочую силу необходимо привести в соответствие с потребностями общественного производства, поскольку общество для своего развития должно выполнить определенный набор работ, обусловленный разделением труда. Эти работы распределяются по отраслям хозяйства и территории страны. Система производственных и территориальных взаимосвязей требует научно обоснованного социально-экономического прогнозирования.

Под влиянием научно-технологического прогресса изменяются количественные пропорции в распределении живого труда, профессионально-квалификационном составе работников и их структуре.

Люди являются наиболее ценным капиталом. В условиях постепенного качественного преобразования экономики на современной технологической основе главной стратегией бизнеса должно стать увеличение эффективности использования человеческих ресурсов.

В структуре современной экономики все большее значение приобретает производство услуг, что повлечет за собой значительное расширение занятости в ближайшей перспективе. Характерны будут новые значения спроса на труд и его предложение.

Изучение особенностей развития сферы услуг и роли различных экономических субъектов в этом процессе приобрело важное теоретическое и практическое значение.

Равновесию экономической системы соответствует определенный уровень занятости. Занятость в рамках территории, отрасли или группы профессий выражает состояние соответствия предложения труда и спроса на него. Это совокупность действий, связанных с фор-

мированием способов вовлечения экономически активного населения в хозяйственную деятельность.

Отношения занятости обуславливаются экономическими, демографическими и социальными процессами. Для всех стран мира занятость в системе социальных и экономических проблем занимает ведущее место и вместе с показателями уровня жизни является своеобразным индикатором социальных процессов.

Различные отрасли обладают неодинаковыми возможностями для создания рабочих мест, происходит постепенное формирование новых отраслевых, региональных и профессиональных структур занятости.

Анализ проблем занятости – обширная область научного знания, сосредоточивающая интересы таких дисциплин, как социология труда и индустриальная психология, трудовые отношения и социология профессий.

Отношения занятости включают в себя целый набор элементов: поиск работы и рабочей силы, порядок найма и высвобождения работников, условия и содержание труда, установление уровня его оплаты и форм сопутствующих льгот, обучение и подготовка кадров вне и в самом процессе производства, их горизонтальная и вертикальная профессиональная мобильность (перемещение и продвижение). По расчетам [8] в течение последних 30 лет среднегодовые темпы роста занятости в сфере услуг составили около 3% в США и Японии, 2% – во Франции, свыше 1% – в Германии. При этом на долю сферы услуг приходится более 50% занятости в США и Японии, около 40% в Германии и Франции.

Согласно экспертным оценкам ВТО в индустрии туризма занято около 130 млн. человек, что составляет около 7% общей занятости.

В России примерно 1 рабочее место из 300 может быть отнесено к сфере туризма, в Москве – 1 из 130 [11, с.180].

Одной из наиболее важных проблем научных исследований является изучение взаимодействия демографического и социально-экономического факторов. Требуется осмысление закономерностей развития демографических процессов в средне- и долгосрочной перспективе для ответа на вопрос об оптимальной численности населения страны и ее качественных характеристик, которые должны соответствовать новому этапу развития экономики.

Ожидается обострение демографической ситуации. Речь идет о существенном изменении структуры населения России до 2005 г. Так, в 1998-2000 гг. численность населения в трудоспособном возрасте увеличилась на 1,7 млн. человек, а в 2000-2005 гг. – возрастет еще на 2,7 млн. человек. Одновременно снизится демографическая нагрузка в

связи с сокращением численности населения в возрасте выше и ниже трудоспособного [5, с.160].

Следует ожидать увеличения предложения труда, роста экономической активности населения. Регулирование занятости и государственная политика в этой области должны обеспечить гарантию занятости на длительную перспективу.

Фактор труда подразделяется по квалификации. Сравнительное преимущество стран зависит от количества квалифицированного труда.

Эффективная занятость предполагает такое распределение трудовых ресурсов по территориям и отраслям, по сферам приложения и видам деятельности, которое создает возможность в каждый момент времени получать наибольший прирост материальных и духовных благ. При этом главный критерий эффективности занятости – повышение производительности и качества труда.

Стратегия управления человеческим капиталом должна быть основана на стратегии развития организации. Речь идет о трансформации всего экономического процесса и возникновении новой философии производства услуг. В связи с изменениями социального поведения и институтов в соответствии с условиями технологических сдвигов необходим переход на новую, более прогрессивную модель развития, которая базируется на экономичном расходовании ресурсов и на удовлетворении в основном нематериальных потребностей людей – в приобретении знаний, досуге, творческом самовыражении.

Организационное развитие определяется как долгосрочный, тщательный, всеобъемлющий процесс изменения и развития организации и работающих в ней людей. Цель изменений заключается в одновременном повышении производительности организации и качества труда.

Концепция организационного развития включает кадровый аспект. Кадровый подход заключается в проведении мероприятий по повышению квалификации сотрудников (развитию персонала) и стимулированию их готовности к принятию и осуществлению изменений. В первую очередь должны меняться взгляды, ценностные представления и модели поведения членов социотехнической системы, а затем и сама система ("организация" в институциональном понимании) [9, с.70].

Знания – одна из важнейших причин изменений.

Анализ деятельности отечественных туристских фирм, гостиниц и ресторанов показывает, что уровень подготовки персонала, качество предоставляемых в них услуг уступают общепринятым на Западе ми-

ровым стандартам [11, с.180]. Российские образовательные стандарты подготовки специалистов туристской индустрии также существенно отличаются от образовательных стандартов Америки и Европы. Есть отличия в методических аспектах образования, технической оснащенности учебных заведений, а также наименованиях профессий и должностей работников, занятых в сфере туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса.

Гармонизация подготовки специалистов сферы туризма и гостиниц является одной из целей Европейского союза.

Общее и специальное образование становится определяющим элементом, формирующим качественные характеристики рабочей силы.

Трудовой потенциал человеческих ресурсов, занятых в индустрии гостеприимства, определяется соответствием профессий и квалификации работников характеру и сложности выполняемых работ. Необходимо изменить компетенцию персонала, имея в виду не только организационные (обязанности, полномочия), но и чисто квалификационные (возможности, способности, навыки) параметры.

В сфере услуг использование информационных технологий дает сильный толчок интеграции трудовых процессов, что способствует подъему производительности труда. Высокая информационная плотность технологического процесса в немалой степени определяет высокую информационную плотность производимых продуктов [14, с.15, 18].

Технологическая парадигма индустрии гостеприимства объединяет моделирование сложных динамических процессов, которое подразумевает назначение содержательных и управляемых работ с четкими границами и параметрами [2, 3]. При этом необходимо найти оптимальную степень специализации труда.

Под влиянием технологического прогресса изменяется не содержание производственных функций, а способ их выполнения. При этом совершенствуется структура производственного процесса, и только после этого происходят изменения в профессиональном составе работников.

Работа распределяется между участниками трудового процесса по профессиональному признаку. От квалификации исполнителей будет зависеть эффективность работы организации и личный трудовой вклад каждого из них.

Горизонтальное разделение труда – это качественная и количественная дифференциация трудовой деятельности, разделение общего трудового процесса на различные частные, непрерывные, обособлен-

ные виды деятельности со специализацией производства и исполнителей по функциональному, отраслевому и квалификационным признакам.

Функциональным разделением труда называется специализация работников по видам деятельности. Обособляются отдельные функции и выделяются соответствующие работники для их выполнения.

Необходимость в вертикальных связях возникает при иерархичности управления, т.е. при наличии нескольких его уровней. И тогда говорят о вертикальном разделении труда.

Неоднородность труда в индустрии гостеприимства выражается в разделении труда на умственный и физический, организаторский и исполнительский, сложный и простой, самоорганизованный и регламентированный, творческий и стереотипный.

Для определения сущности социально-экономической неоднородности труда используются такие понятия, как качество труда, квалификация, сложность труда, содержание и характер труда.

При проектировании основных профессий и должностей работников индустрии гостеприимства можно использовать действующие российские и зарубежные материалы: Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (1994г.); Справочник тарифно-квалификационных характеристик профессий рабочих, занятых на предприятиях потребительского рынка и услуг (1996г.); Сборник материалов Европейского центра профессионального образования "Профессии в туристском секторе" (1994г.).

Международная стандартная классификация профессий (занятий) - 88 используется для сопоставимости данных в экономической статистике, статистике отрасли, а также для создания национальных классификаций профессий, занятий и должностей. Классификационной единицей при этом является профессия, которая определяется как совокупность задач и обязанностей, выполняемых одним работником. При классификации профессий в группы применяются два параметра: уровень квалификации и профессиональная специализация.

Уровень квалификации определяется масштабом и сложностью выполняемых функций, а профессиональная специализация приобретает в системе общего образования и профессиональной подготовки.

В литературе отмечается, что в настоящее время профессионально-квалификационная структура российского туризма коренным образом меняется. Ни в США, ни в большинстве стран Западной Европы профессионально-квалификационная структура туризма не является нормативным, обязательным атрибутом приема на работу и продвижения работника по службе. Она скорее выступает в виде иерархиче-

ской модели менеджмента персонала на начальном, среднем и высоком уровнях, зависящих в свою очередь от уровня профессиональной подготовки, практического опыта и квалификации сотрудников (Грейсон О'Делл, 1991; Мерсер, 1991; Монден, 1989; Пронников, Ладанов, 1989). В то же время при приеме на работу широко применяются профессионально-квалификационные модули, через которые менеджмент и индивидуум получают всю информацию о содержании конкретных видов работ и профессионально-квалификационных требований (характеристик) к персоналу [6, с.11].

Отрасль гостеприимства технологически неоднородна. Индустрия гостеприимства включает различные подотрасли и отражает комплекс разнородных по своей технологии и производственной направленности видов деятельности в отдельной сфере экономики [3, с.137].

В состав индустрии гостеприимства входят: пассажирский транспорт; общественное питание; гостиничное дело; организаторы путешествий; экскурсионные бюро и услуги гидов-переводчиков; объекты и средства развлечений, организации и проведения специальных событий; торговля; бытовое обслуживание; финансовые услуги; бизнес коммуникаций; услуги медицины; организация курортов [2, с.253-254].

Процесс производства услуг гостеприимства курортного города обеспечивается совокупностью параллельных и последовательных, разделяющихся и соединяющихся цепей. В структуре экономики гостеприимства необходимо выделить группы технологических совокупностей, связанных друг с другом технологическими связями.

Такая технологическая сеть обусловит построение профессионально-квалификационных модулей, которые будут взаимозаменять, взаимодополнять и взаиморазвивать друг друга.

Для гостиничного и ресторанного секторов, а также для индустрии туризма в целом Международная организация труда (МОТ) выделяет серию общих характеристик, касающихся занятости:

высокий процент работников, занятых неполный рабочий день;

высокий процент временных работников;

значительное количество женского персонала имеют контракты на неполный рабочий день (более 50% в гостиничном и ресторанном секторах в Бельгии, Франции, Швейцарии, Австралии);

небольшое количество женщин, находящихся на ответственных должностях;

значительное присутствие (в развивающихся странах) иностранного персонала в основном на ответственных должностях;

большое количество малоквалифицированной молодежи и студентов, работающих по временным контрактам [11, с.181].

Отбор работников индустрии гостеприимства – процесс индивидуально-психологический, в большей степени – социальный. Сотрудники сферы гостеприимства – работники с исключительными профессиональными навыками, возможностью и желанием работать совместно. Большую роль играют индивидуальные психологические предпочтения. Требуется восприятие работы как призвания, что является стимулом, побуждающим к выполнению более сложных творческих и интеллектуальных проектов. Важны личностные характеристики, т.е. способности человека, его общие интересы, сумма знаний, пригодность к той или иной профессии, жизненный опыт, психологические способности восприятия изменений.

Для работников индустрии гостеприимства большое значение имеют коммуникабельность, внешние данные, темперамент, мобильность и квалификация. Ценность человеческого капитала определяется опытом и доверием, качество которых не поддается надежной предварительной оценке.

На современном этапе существенно трансформируются характеристики и свойства большинства видов труда. Одновременно и во многом благодаря такой трансформации изменяются психологические установки людей по отношению к роли своей личности в трудовом процессе.

Человеку присущи различные психологические ресурсы и возможности. Люди испытывают самые разные желания и потребности в отношении содержания труда, погруженности в работу, роста, успеха, ответственности, продвижения, самостоятельности, обратной связи, осознания своей роли, отсутствия финансового вознаграждения.

Значимым является вопрос о том, как правильно оценить системные возможности психической деятельности работников, чтобы предоставить адекватную их способностям работу.

Важнейший психологический аспект – уровень интеллекта зависит от качества обучаемости и степени системной организации психической деятельности.

Профессиональный успех организаций сферы услуг объясняют наличием норм этики сотрудничества. Под этикой сотрудничества понимается система моральных принципов и ценностей, лежащая в основе организационных процессов.

Доверительное сотрудничество воспринимается как часть организационной культуры и образует инфраструктуру совместной работы, которая выходит за рамки выполнения специализированными ко-



мандами уникальных проектов. Этика сотрудничества приносит принципы поведения и деятельности, характерные для высокотехнологичных групп, на организационный уровень [14, с.104].

Проектируя работы, необходимо учитывать экономическую эффективность и поведенческие принципы. Работа должна соответствовать способностям работника и возможностям оборудования. Содержание работы должно совпадать с психологическими ожиданиями работников.

Перепроектирование работ ведет к изменению принципиального отношения индивида к его работе. Изменяя характер ожиданий, связанных с трудом, перепроектирование непосредственно влияет на поведение. В связи с перепроектированием работ открываются возможности приступить к другим организационным переменам. Перепроектирование работ способно в долгосрочном плане обеспечить баланс общественных и человеческих нужд с технологическими потребностями организации.

Теория характеристик работ утверждает, что вероятность позитивного психологического состояния у индивида повышается при наличии пяти существенных аспектов работы. С тремя из этих аспектов - разнообразием, законченностью и значимостью - связывают содержательность работы. Два других аспекта - самостоятельность и обратная связь.

Перечисленные аспекты работы служат главными моментами, определяющими мотивацию и удовлетворенность работника [13, с.376].

Мотивацию определяют как силу, побуждающую к действию. Мотив - это внутреннее побуждение, импульс или намерение, которые заставляют человека делать что-либо или поступать определенным образом [13, с.323].

Процесс планирования тесно связан с действенностью. Действенность - это степень достижения системой поставленных перед ней целей, степень завершения нужной работы. Для оценки степени действенности необходимы три критерия: качество, количество, своевременность.

Для определения значения мотивации в достижении действенности в литературе приведено уравнение:

Действенность = F [способность (умение) × мотивация] [13, с.323].

Способности относятся к физиологическим и познавательным возможностям, позволяющим индивиду эффективно выполнять работу. Кроме способности к труду, возможности индивида отражают его знания, квалификацию, интеллект, возраст, здоровье, образование,

выносливость, настойчивость, энергию, моторные и психомоторные свойства.

Мотивационный потенциал определяет, какие способности и в какой степени работник будет развивать и использовать в процессе трудовой деятельности.

В литературе введено понятие "мотивационное поле" -- экономическая среда, в которой протекают хозяйственные процессы, формирующая побудительные мотивы к достижению участниками этих процессов того или иного уровня активности, что, в свою очередь, вызывает соответствующий уровень эффективности деятельности организации. Как и всякое поле, "мотивационное поле" обладает определенной "напряженностью", т.е. создаваемой этим полем силой воздействия на участников организации.

Напряженность внешней составляющей "мотивационного поля" зависит от законодательного регулирования экономических процессов, создающего ту или иную степень заинтересованности в их осуществлении.

Внутренняя составляющая "мотивационного поля" преимущественно формируется руководством фирмы, которое применяет по отношению к своим работникам как экономические, так и административные побудительные меры воздействия [7, с.207].

Исторически все мотивационные подходы были основаны на простом удовлетворении экономических потребностей рабочей силы и повышении производительности труда. Сегодня акцент больше делается на удовлетворении социальных потребностей работника, чем на простом материальном вознаграждении.

Современные концепции мотивации включают параметры качества трудовой жизни, обогащения и гуманизации труда.

Качество трудовой жизни – это то, каким образом лица, причастные к системе производства услуг, реагируют на социально-технические аспекты данной системы.

Психологическая реакция людей на условия труда в организации – это фактор, влияющий на эффективность.

Обогащение труда ориентировано на повышение его содержательности и привлекательности. Для обогащения труда работнику поручают более сложную и "более высокого порядка" работу.

В индустрии гостеприимства по сравнению с другими видами бизнеса сильнее распространена текучесть кадров. Текучесть высока в первые несколько месяцев после поступления на работу. В гостиничном бизнесе, например, 45% работников покидают новую работу через

три месяца после поступления на работу, а 15% – после первого месяца [10, с.77].

Программа мотивации новых работников к труду продолжительностью в несколько месяцев должна учитывать процесс социальной адаптации нового работника к культуре организации, ее политике, к правилам труда, другим членам персонала.

Разнообразие мотивации выдвигает на первый план роль организационной культуры. За рубежом в компаниях индустрии гостеприимства считают большой необходимостью содержать персонал, который мог бы выделить часть своего времени на обслуживание работников компании.

Во второй половине 90-х годов в западной экономической литературе усилился интерес к проблеме рабочего времени. Рабочее время является итогом общественного развития. Рабочее время и занятость взаимосвязаны. Регулирование продолжительности рабочего времени позволяет сгладить колебания занятости и определить равновесие.

В литературе отмечается, что в современных условиях роль рабочего времени в качестве адаптационного механизма спроса на труд уменьшается [4, с.62].

Продолжительность рабочего времени является одним из показателей экономического развития, одним из важнейших индикаторов рынка труда. В долгосрочном плане этот показатель отражает взаимодействие различных экономических и социальных факторов, среди которых, например, политика государства, динамика производительности труда и изменение относительной ценности свободного времени.

Исследования свидетельствуют, что население промышленно развитых стран в целом предпочитает больше зарабатывать, нежели больше отдыхать [4, с.65].

Развитие сферы услуг предоставляет все больший выбор в освоении свободного времени, а распространение гибкой занятости расширяет возможности его увеличения для каждого отдельного индивидуума.

В индустрии гостеприимства курортных городов, для которых сезонность явно выражена, важно использование разнообразных гибких форм занятости с нестандартной продолжительностью.

В западных странах частичная занятость является преимущественно добровольной и в целом слабо зависит от состояния экономической активности. Использование новых форм занятости обеспечивает качество рабочих мест.

В литературе говорится о необходимости различать термины "результативность" и "производительность" труда.

Обоснованные и действенные измерение и оценка результативности представляют собой самый сильный источник мотивации в организации.

Известно семь критериев результативности: действенность, экономичность, качество услуг, качество трудовой жизни, внедрение новшеств, прибыльность, производительность.

Подходы к понятию производительности различны у инженеров, психологов, экономистов, социологов и специалистов в области организационного поведения.

Производительность труда – это качественная характеристика, выражение эффективности труда. Производительность – это лишь один из критериев результативности и не обязательно самый главный [13, с.68].

Концепция производительности труда нуждается в уточнении. Производительность труда – это не увеличение производства услуг в единицу времени. Точнее определять ее как экономию живого труда при заданных объемах производимых услуг.

Фактическую результативность формируют или определяют три переменные – возможности, условия и готовность к труду. На результативность воздействуют также такие факторы, как тип руководства, осознание индивидом своей роли, способность, отношение к труду (установка), усилие, и в особенности – цели, задачи работы, обучение, стандарты, или система планирования и деятельности.

Для измерения труда в экономических процессах индустрии гостеприимства возможно использование хронометражных карт. Подлежат измерению также качество, своевременность, правильность.

Повышение индивидуальной и/или групповой результативности в долгосрочном аспекте можно достичь, проектируя качество, сложность, содержание и характер труда, повышая интерес к работе переменной труда, его упрощением.

В литературе отмечается решающая роль человеческого фактора (коммуникация, сотрудничество, координация, участие, приверженность делу) при желании повысить производительность и результативность.

Добиться стимулированного уровня результативности можно двумя путями: подбирая людей с внутренней мотивацией, чтобы они работали с отдачей, которую считают выше приемлемой, или же путем внешнего удовлетворения желаний и потребностей (это именуют внешней мотивацией) [13, с.328].

Уровень производительности труда характеризуется соотношением объема выполненных работ и рабочего времени.

Производительность труда зависит от индивидуальных способностей работников, от развития технологии, наличия предложения и исполнения труда требуемой квалификации.

В каждой отрасли или специальности существует собственный набор методов повышения производительности. Сложно измерить успехи там, где конечный продукт зависит от усилий других людей.

Индивидуальная производительность все равно является продуктом коллективного действия.

Производительность существенно зависит от характера коммуникационных связей, способностей к получению, восприятию и распространению информации о хозяйственных возможностях и результатах. Все эти параметры порождаются социальной средой, формирующейся в процессе группового взаимодействия.

Измерение производительности труда в сфере услуг происходит ныне от случая к случаю, на интуитивной основе. Надлежащая постановка научных и систематических измерений скорости и точности труда по производству услуг ведет к более последовательным решениям получения лучших результатов.

Измерение количества услуг проблематично. Основной продукцией гостиницы, например, являются занятые комнаты. Возможно исчисление ряда коэффициентов производительности по отношению к труду, энергии, инвестициям. Можно также определить долю занятых номеров, которая обозначит действенность организации.

Новой информационной экономике свойственны трудности измерения экономических процессов.

Официальная статистика производительности труда перестает адекватно отражать происходящие изменения в технике и технологии, в структуре экономики.

Насыщение информацией, если речь идет о конечных услугах, ведет к несовпадению динамики вещественных затрат и стоимости выпуска: прирост вещественных затрат отстает от прироста стоимости выпуска и услуг.

При росте инвестиций в новую технику и технологию обнаружилось замедление или даже отсутствие производительности труда. Особенно сильно это проявилось в сфере услуг, где высокие производственные результаты и высокая квалификация работников в таких секторах услуг, как образование, наука, здравоохранение, финансы, никак не сказываются на динамике общей производительности труда в данной сфере. В США, например, в 1960-1992 гг. производительность

труда в сфере услуг не только не выросла, но даже снизилась по сравнению с аналогичным в промышленности [15, с.17].

Основной вопрос при измерении производительности заключается в том, что можно и что должно включать в процесс измерения.

Необходимо определение модели совокупной производительности, ориентированной на услугу, для оценки совокупной производительности организации. Это позволит определить масштабы привлеченного труда по предельной производительности, объединив разнообразие производимых услуг и используемых ресурсов.

Можно говорить об интегрированном понятии результативности организационной системы.

Участие работников в процессе проектирования системы измерения производительности позволяет выявить точки зрения, учесть сомнения и привлечь сотрудников к успешной реализации перемен, вытекающих из анализа показателя производительности.

Процесс измерения производительности почти неизбежно сопровождается ее повышением. Представляется также, что чем больше людей вовлечено в процесс измерения производительности, тем значительнее ее прирост; чем полнее участие работников в процессе создания системы измерения производительности, тем выше результаты и легче вводить изменения, основанные на измерении производительности.

Следует изучать поведенческие последствия измерения производительности в случае возникновения потенциальной проблемы качества производства услуг для решения вопроса о целесообразности таких измерений.

Качество труда каждого работника должно обеспечивать необходимое повышение вклада его в доход организации.

Качество рабочей силы является сложной и многоплановой категорией, воплощает ряд составляющих: уровень квалификации, профессиональной подготовки и образования, производственный опыт, состояние здоровья, пол и возраст человека. Качество эволюционирует, ибо постоянен процесс развития производительных сил в целом.

Трудовой потенциал состоит из психофизического потенциала (способностей и склонностей человека, его здоровья, работоспособности, выносливости, типа нервной системы) и личностного (мотивационного) потенциала.

Мотивация труда – важнейший фактор результативности работы, и в этом качестве она составляет основу трудового потенциала работника, т.е. всей совокупности свойств, влияющих на производственную деятельность.

В структуру мотива труда входят: потребность, которую хочет удовлетворить работник; благо, способное удовлетворить эту потребность; трудовое действие, необходимое для получения блага; цена – затраты материального и морального характера, связанные с осуществлением трудового действия.

Связь мотивации и результативности труда опосредована природными способностями и приобретенными навыками труда.

Мотивация необходима для достижения высокой результативности, но ее одной для этого недостаточно. Важную роль, с точки зрения уровней производительности, могут играть другие факторы – лидерство, коммуникация, технология, нововведения, капитал, инфляция, мировая экономика.

Конкретная мотивация определяет выбор путей и способов реализации целей трудовой деятельности.

Среди побудительных мотивов активизации трудовой деятельности человека в сфере услуг можно выделить духовные мотивы: стабильность (потребность быть в коллективе), самоутверждения, самостоятельности, надежности (стабильности), приобретения нового (знаний, вещей), справедливости, состоятельности.

Психологические мотивы создают настрой на труд. К ним относят: стиль руководства, управленческую доктрину организации, заработную плату, условия труда, межличностные отношения, социальное положение работника, гарантию сохранения работы, стиль личной жизни.

Активную функцию выполняют мотивационные факторы: трудовые успехи работника, признание его заслуг, предоставление самостоятельности, служебный рост, профессиональное совершенство, обогащение труда элементами творчества.

Существуют ожидаемые уровни результатов и/или условий: безопасность, надежность, определенный характер межличностных отношений и определенная степень или уровень условий труда. Если система (организация), группа обеспечивает перечисленное на уровне, близком к ожидаемому, то возникает желание вносить вклад в эту систему (организацию), группу на уровне, который считают приемлемым [13, с.327].

Исследования показали, что ожидания и требования работников обычно подразделяются на группы, а именно: экономическое вознаграждение (оплата труда, материальное поощрение, обеспечение безопасности труда, соблюдение прав работников), внутреннее удовлетворение трудом (интерес к работе, разнообразие, чувство вовлеченности, возможности дальнейшего роста) и социальные взаимоотношения (ок-

ружающая обстановка, взаимная поддержка, членство в той или иной группе, статус, социальная поддержка).

Основными методами совершенствования индивидуального труда являются ротация (движение сотрудников с одного места на другое, из одного департамента в другой для приобретения определенного опыта работы в разных службах), расширение (горизонтальное увеличение круга выполняемых работ и задач персонала с помощью комбинации нескольких взаимосвязанных друг с другом работ одного и того же уровня) и обогащение труда (вертикальное расширение с помощью увеличения обязанностей и возможностей для дальнейшего развития, нацеливая работников на большую автономию при планировании и исполнении своих функций).

Условия труда работника, качество его трудовой жизни должны помочь реализации интереса работника к использованию его интеллектуальных, творческих и моральных способностей. Необходимо особо заботиться об удобных днях и часах работы.

Ценностное сознание определяет смысл и перспективные цели трудовой деятельности. Науке известно, что технологически возможна и допустима перестройка человеческого сознания [12, с.47].

Трудовая активность персонала должна быть повышена формированием трудового сознания. Ожидания сотрудников от работы зависят от внутренней мотивации и вознаграждения, предоставляемого организацией.

Стимулирование труда – это прежде всего внешнее побуждение, элемент трудовой ситуации, влияющий на поведение человека в сфере труда, материальная оболочка мотивации персонала. В этой связи говорят об экономической, социальной, нравственной функциях.

В течение 1998 г. самые высокие уровни оплаты труда фиксировались в промышленности. Значительно ниже оплачивается труд занятых в отраслях, деятельность которых непосредственно связана с удовлетворением потребностей населения. Так, заработная плата работников общественного питания, бытового обслуживания населения, легкой промышленности и сельского хозяйства была на 38-56% ниже ее среднего показателя по экономике. Не достигает среднего уровня по стране и заработная плата работников социальной сферы: культуры, социального обеспечения, здравоохранения, образования [1, с.56].

В отечественных статистических и экономических исследованиях показатель, характеризующий действительную стоимость рабочей силы в различных отраслях и сферах экономики, не исчислялся.

Чтобы обеспечить единый методологический подход организаций – независимо от форм собственности и хозяйствования – к опре-



делению действительной стоимости рабочей силы Госкомстатом Украины разработана национальная методика определения действительной стоимости рабочей силы, в основу которой положена международная стандартная классификация.

Следует по-новому относиться к измерению общественно необходимого времени, или стоимости. В условиях информационной экономики в основе стоимости рабочей силы лежит не стоимость необходимых жизненных благ плюс стоимость дополнительных благ "возвышения потребностей", а стоимость приобретенной работником информации (знаний), которые неотделимы от субъекта, носителя знаний (В.Иноземцев) [15, с.16].

Стоимость рабочей силы определяется не стоимостью набора жизненных благ, необходимых для ее производства, а стоимостью переданной ему полезной информации, в том числе информации, накопленной им самим в ходе его трудовой деятельности. Стоимость набора жизненных благ – это лишь необходимый минимум оценки рабочей силы. Он проявляет себя в полной мере при оценке необученной, простой рабочей силы.

Обязательные гарантии оплаты труда, обеспечивающие нормальное физическое существование и воспроизводство рабочей силы.

Помимо экономических, на масштаб и структуру занятости в перспективе все большее влияние будут оказывать социальные проблемы. Прежде всего – это стимулирование мотивации труда, которое можно осуществить в форме достойного уровня оплаты труда.

В большинстве стран мира применяются три основные системы оплаты труда, основанные на:

долевом участии в продажах;

фиксированной заработной плате независимо от прибыли организации;

установлении минимальной заработной платы, помимо которой выплачивается процент от прибыли организации, зависящий от доли участия (или фиксированный минимум). Такая система оплаты труда используется в Германии, Швеции, Испании, Турции, Швейцарии [11, с.181-182].

Основными особенностями развития системы оплаты труда стали повышение роли повременной заработной платы, широкое распространение поощрительных форм оплаты труда, внедрение гибких форм вознаграждения. Применяются формы оплаты труда, включающие учет квалификации работника, объема выполненной работы, ее качества, а также финансовых результатов деятельности.

Известно, что заработная плата как цена труда устанавливается в результате колебания спроса и предложения. Цена работника должна определяться фактическими его качествами (квалификацией, производительностью, рабочим стажем), что соответствует более напряженному и умелому труду, обеспечивающему эффективную и экономичную работу.

Новейшие исследования учитывают необходимую диверсификацию типов стимулирования, как того требуют различия самих мотиваций. Центральная идея состоит в том, чтобы рассматривать механизмы стимулирования как структурированное и соподчиненное объединение трех составляющих: иерархии заработных плат, степени участия и систем преданности организации [7, с.211].

Вознаграждение индивида (желательно, чтобы оно соответствовало результативности) не обязательно носит финансовый характер. Из трех основных видов вознаграждения, которые практикует организация, – финансовое, престижное (например, должность, стоянка для автомобиля, титул) и содержательное (например, распределение задач и работ) – главными являются удовлетворенность работой и стабильность трудовой занятости.

При проектировании труда индустрии гостеприимства для обеспечения гармонии общественных потребностей и человеческих желаний с технологическими изменениями необходимы интеллектуализация труда и максимальное его использование.

1. Бугуцкий А., Бугуцкий Ю. Проблемы стоимости рабочей силы в отраслях экономики Украины // Экономика Украины. – 1999. – №2. – С.50-56.
2. Василина С.И. Индустрия гостеприимства как отрасль экономики // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.28. Серия: Экономические науки. – К.: Техніка, 2001. – С.236-259.
3. Василина С.И. Технологически ориентированное проектирование процессов корпоративного строительства индустрии гостеприимства курортного города // Экономические инновации. Вып.11. – Одесса: Ин-т проблем рынка и экономико-экологических исследований НАН Украины, 2001. – С.137-140.
4. Вишневская Н., Гимпельсон В., Монусова Г. Динамика рабочего времени: сравнительный анализ // Мировая экономика и международные экономические отношения. – 2001. – №2. – С.61-72.
5. Галецкий В.Ф. Современное состояние и перспективы занятости в России // проблемы прогнозирования. – 2000. – №4. – С.159-163.
6. Зорин И.В. Образование и карьера в туризме: Учеб. пособие – М.: Советский спорт, 2000. – 224 с.
7. Лафта Дж.К. Эффективность менеджмента организации: Учеб. пособие. – М.: Русская деловая литература, 1999. – 320 с.
8. Международное предпринимательство: анализ зарубежного опыта / П.И.Хвойник, Ю.В.Аджубей, И.Е.Артемьев и др. – М.: Наука, 1992. – 205 с.

9. Норберт Том. Управление изменениями // Проблемы теории и практики управления. – 1998. – №1. – С. 68-74.
10. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны. – М.: ОАО "НПО "Изд-во "Экономика", 2000. – 207 с.
11. Сенин В. С. Организация международного туризма: Учеб. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 400 с.
12. Сидоров А. Экономические аспекты информационных технологий // Проблемы теории и практики управления. – 2001. – №1. – С. 86-90.
13. Синк Д. С. Управление производительностью: планирование, измерение и оценка, контроль и повышение: Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. В. И. Данилова-Данильяна. – М.: Прогресс, 1989. – 528 с.
14. Haskins M., Liedtka J., Rosenblum J. Beyond teams: toward an ethic of collaboration // Organizational dynamics. N.Y., 1998. – vol.26, №4. – P.34-50.
15. Цвылев Р. Метаморфозы индустриальной экономики: проблема экономических измерений // Мировая экономика и международные экономические отношения. – 2001. – №2. – С. 11-19.

Получено 02.10.2001

УДК 339.138

**В. В. ПЫХТИНА**

*Харьковский государственный экономический университет*

### **ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ТОВАРОВ НА УКРАИНСКОМ РЫНКЕ**

Рассматривается позиционирование с учетом особенностей национальной психологии в рекламе. Предлагается делать акцент на методах продвижения продаж, а именно на переводе продажи и покупки в игровую форму.

Концепция позиционирования товаров и услуг впервые была выдвинута в 70-х годах XX в. Джеком Траутом и Алом Райсом. Позиционирование позволяет товару занять определенную позицию среди конкурирующих товаров, т.е. своеобразную нишу, которая нашла бы отражение в иерархии ценностей, созданной в сознании потенциального покупателя. В результате позиционирования разрабатывается такой имидж товара, чтобы он занял в сознании покупателей достойное место, отличающееся от положения товаров-конкурентов. По существу, позиционирование – аналитическая процедура, целью которой являются ответы на вопросы "для чего и для кого предназначена данная торговая марка?", "почему кто-либо может быть заинтересован в ее выборе?" и "как убедить покупателя купить именно этот товар?".

Выбор правильного позиционирования товаров на рынке зависит от следующих условий: нужно понимать реальные позиции марки в сознании покупателя, т.е. степень известности марки и лояльности к ней покупателей; знать позиционирование конкурирующих марок; выбрать собственную позицию и аргументы для ее обоснования (т.е. маркетинговые характеристики, мотивы покупки, позиционирование,