

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В КОНЦЕПЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В.А. Никольская, Г.В. Кошкина, С.В. Никольский
Тверской государственной технической университет, г. Тверь

© Никольская В.А., Кошкина Г.В.,
Никольский С.В., 2024
DOI: 10.46573/2409-1391-2024-3-76-80

***Аннотация.** В статье рассмотрены вопросы управления персоналом в рамках системы менеджмента качества. Принимая во внимание многообразие услуг, специфику организационной структуры предприятий, оказывающих услуги, небольшую численность персонала, предложено в ходе разработки системы менеджмента качества использовать упрощенный алгоритм процедуры управления персоналом с учетом качества предоставляемых услуг. В связи с имеющейся зависимостью качества услуг от квалификации и уровня образования персонала и в целях повышения эффективности управления рекомендовано установить постоянный контроль уровня квалификации сотрудников.*

***Ключевые слова:** качество услуг, система менеджмента качества, оценочные категории услуг, управление персоналом.*

Изменения правил осуществления экономической и политической деятельности во внешней и внутренней среде, а также активное развитие информационно-коммуникационных технологий неизбежно ведут к созданию нового подхода к процессам совершенствования управления хозяйственной деятельностью субъектов предпринимательства. Различные сферы столкнулись с объективной необходимостью пересмотра своей деятельности путем внесения в нее определенных корректировок и внедрения системы менеджмента качества (СМК). Важность указанных действий связана с возрастающим состоянием неопределенности из-за санкционного давления со стороны глобального мирового сообщества, что оказывает сильное влияние не только на внешнюю среду, в которой непосредственно осуществляется экономическая деятельность, но и на внутреннюю, в том числе на сознание и поведение людей, принимающих непосредственное участие в реализации всех социально-экономических процессов [1].

Современный российский бизнес характеризуется специфичностью формирования организационной культуры, определяющей векторы развития и совершенствования предпринимательской деятельности. Проблема нехватки квалифицированных кадров в России в настоящее время довольно остро обсуждается на высших уровнях власти. Тем не менее, несмотря на то, что на большинстве предприятий и организаций российского бизнеса деятельность по управлению персоналом регламентирована в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами, существуют проблемы в процессе управления персоналом, которые требуют решения и связаны с изменением кадровой политики под воздействием внешних и внутренних факторов; мобильностью кадрового состава, обусловленной совокупностью социально-экономических методов регулирования; отсутствием квалифицированных специа-

листов по управлению персоналом в организациях в соответствии с действующей СМК [2].

Эффективное управление персоналом включает в себя непрерывный процесс внедрения инновационных и информационных технологий и совершенствования стратегии компании для более эффективного управления трудовыми ресурсами организации. Управленческая деятельность, связанная с персоналом в организации, является элементом общей системы, поэтому вне зависимости от того, какой тип кадровой политики функционирует в компании, необходимость в ее совершенствовании обусловлена стратегическими целями, а достижение поставленных целей, в свою очередь, дает возможность организации быть конкурентоспособной, технологичной и, следовательно, успешной.

Организация деятельности, будучи одной из функций управления, рассматривается как физическая основа всех взаимосвязанных видов деятельности в организации (на фирме, предприятии), где кадровому планированию уделено особое внимание. Последнее обусловлено рядом причин внешнего характера: нестабильностью мировой экономики; реформированием российского законодательства в условиях санкционного давления; трансформацией российского рынка труда в результате девальвации трудовых ценностей; отсутствием необходимого количества квалифицированных сотрудников, характерного для всех сфер предпринимательской деятельности. Вместе с тем все мероприятия, связанные с социально-трудовыми отношениями, регулируются именно на уровне организации; именно степень эффективности и рациональности принимаемых на данном уровне решений обуславливает как достижение общих целей организации, так и преодоление указанных выше внешних причин.

Как отмечалось, система управления персоналом является неотъемлемой частью организационной структуры любого предприятия и предполагает обеспечение данной организации кадрами всех специальностей с соответствующим набором профессиональных компетенций, которые необходимы организации для достижения стратегических целей, а точнее, миссии.

При условии грамотно реализуемой политики компании, где управление персоналом определяется как стратегический и последовательный подход к наиболее ценным активам организации, стоящим за работниками, становится понятно, что проектирование системы управления персоналом невозможно без одновременного проектирования системы управления организацией в СМК. Объясняется это объективной причиной: организационная структура включает в себя иерархические подсистемы, функционально связывающие линейных руководителей всех структурных подразделений организации, и, соответственно, пронизывает все функциональные блоки. Система менеджмента качества – это тот набор специальных практик, внутренних политик, методик для работы компании, целью которых является обеспечение покупателей товарами и услугами высокого качества на постоянной основе.

При разработке системы управления персоналом чаще всего используют системный подход, позволяющий концентрировать внимание на целостности структуры организации, ее системности и направленности в условиях динамичности и вариабельности. Однако существуют и другие подходы: процессный, ситуационный, когнитивный. Выбор подхода зависит от того, насколько полно каждый из них учитывает единство образующих внутриорганизационных связей между элементами и процессами, необходимых для достижения целей и решения задач, стоящих перед руководством в конкретный момент. Вместе с тем в зависимости от подхода к управлению, которое может быть мягким или жестким, варьируется как частота

воздействия на персонал, так и подход к выбору того или иного метода воздействия [3]. В большинстве случаев современные организации для решения указанных проблем стараются оказывать воздействие на персонал, используя весь комплекс методов с учетом своих материальных ресурсов, эффективного их распределения.

Существующая на каждом предприятии (в организации) СМК как в целом по предприятию, так и по управлению персоналом, несмотря на общее сходство подходов и методов, будет и должна отличаться и корректироваться в зависимости от изменяющихся условий внешней и внутренней среды. Не может не оказывать влияние на формирование СМК и характер деятельности (является ли организация производителем продукции или оказывает услуги). В первую очередь это касается выбора подхода к управлению персоналом.

Для организаций, оказывающих услуги и предполагающих распределение логически выверенных правильных цепочек взаимодействия между процессами во всей организационной структуре с учетом их корреляционных отношений, наиболее целесообразен и эффективен процессный подход при построении СМК. При этом правильно организованная выработка целей на основе оптимального сочетания (с использованием комбинированной выборки) оказываемых услуг отражает, в какой степени организация внедряет всеобщий менеджмент качества, или TQM.

Общие требования к реализации процессного подхода, а также процедур предоставления продуктов и услуг, отвечающих потребностям клиентов и повышающих их удовлетворенность, содержатся в ряде нормативных документов, в том числе в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [4; 5]. Однако, как правило, указанные организации имеют небольшое число работников, так что использование указанных ГОСТов в полном объеме невозможно, а процедура управления персоналом в рамках СМК упрощается и предполагает ряд последовательных действий:

1. Организацию персонала: описание должности, оценку рабочего места, структуры заработной платы.
2. Планирование персонала: исследование рынка труда; планирование потребности в персонале, обеспечения персоналом, замещения персонала, развития персонала, сокращения персонала.
3. Обеспечение персонала: внутреннюю публикацию условий конкурса, обеспечение через администрацию, лизинг и вербовку персонала, применение методов отбора, заключение трудового контракта/договора.
4. Замещение персонала: введение в должность/представление; инструктаж, администрирование персонала, перемещение, увольнение; расторжение контрактов и договоров.
5. Развитие персонала: оценку персонала, продвижение, политику доходов, рациональные предложения.
6. Обучение персонала и повышение квалификации сотрудников организации: обучение учеников и студентов-практикантов, переподготовку сотрудников при организационной необходимости, стажировку руководящего аппарата организации.
7. Сохранение персонала, системы социального обеспечения: социальную работу, социальную помощь сотрудникам организации, оказание содействия в формировании культуры и проведении сотрудниками организации свободного времени, охрану труда.

Потребитель становится постоянным клиентом только тогда, когда услуга полностью оправдывает его ожидания и удовлетворяет его потребность по физическим, эстетическим и ценовым категориям. Это не только позволяет поддерживать существующую клиентскую базу, но и вызывает интерес у потенциальных клиентов. Высокое качество предоставления полного спектра услуг способствует появлению лояльных и удовлетворенных потребителей, которые посредством межличностных контактов привлекают новых клиентов и расширяют клиентскую базу.

Глобальная экономическая система диктует правила осуществления предпринимательской деятельности на рынке товаров и услуг, где управление хозяйствующим субъектом невозможно без знаний в области управления персоналом. Практическую деятельность по управлению персоналом можно отнести к первостепенным организационным задачам, стоящим перед руководящим аппаратом организации. Она является центральным направлением, гарантирующим ее жизнеспособность.

Если учитывать определенную зависимость уровня квалификации сотрудников от их образования, то целесообразно внедрить постоянный контроль уровня квалификации персонала и проводить специализированное обучение в организации. Это эффективный механизм управления персоналом, необходимый для повышения качества обслуживания в данной сфере при учете особенностей управления процессом подготовки персонала, которые заключаются не только в специфике предпринимательской деятельности, но и в личностных характеристиках каждого работника.

Библиографический список

1. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды: учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2003. 543 с.
2. Р 50-601-46-2004. Рекомендации. Методика менеджмента процессов в системе качества. URL: <https://www.docload.ru/tehnpadoc/46/46912.htm> (дата обращения: 25.01.2024).
3. Нарежнева О.В., Глущенко М.Е. Концептуальные основы композиции управленческих информационных систем // Сибирская финансовая школа. 2011. № 3. С. 153–159.
4. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 25.01.2024).
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 25.01.2024).

THE PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM IN THE CONCEPT OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

V.A. Nikolskaya, G.V. Koshkina, S.V. Nikolskiy
Tver State Technical University, Tver

***Abstract.** The article deals with the issues of personnel management within the quality management system. Taking into account the variety of services, the specificity of the organizational structure of enterprises providing services, small number of personnel, it is proposed to use a simplified algorithm of personnel management procedures in the development of quality management system, taking into account the quality of services provided. In connection with the existing dependence of the quality of services on the*

qualification and education level of personnel and in order to improve management efficiency, it is recommended to establish constant control over the level of qualification of employees.

Keywords: *quality of services, quality management system, evaluation categories of services, personnel management.*

Об авторах:

НИКОЛЬСКАЯ Вера Александровна – кандидат технических наук, доцент кафедры экономики и управления производством, Тверской государственный технический университет, Тверь, Россия; e-mail: nbvas@mail.ru

КОШКИНА Галина Вячеславовна – старший преподаватель кафедры информатики и прикладной математики, Тверской государственный технический университет, Тверь, Россия; e-mail: gkoshkina@rambler.ru

НИКОЛЬСКИЙ Сергей Владимирович – магистрант, Тверской государственный технический университет, Тверь, Россия; e-mail: snik.07@mail.ru

About the authors:

NIKOLSKAYA Vera Aleksandrovna – Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Economics and Production Management, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: nbvas@mail.ru

KOSHKINA Galina Vyacheslavovna – Senior Lecturer of the Department of Informatics and Applied Mathematics, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: gkoshkina@rambler.ru

NIKOLSKIY Sergey Vladimirovich – Master's Student, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: snik.07@mail.ru

УДК 338.46

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ УСЛУГ

В.А. Никольская, Г.В. Кошкина, К.А. Никольская

Тверской государственный технический университет, г. Тверь

© Никольская В.А., Кошкина Г.В.,

Никольская К.А., 2024

DOI: 10.46573/2409-1391-2024-3-80-86

Аннотация. *В статье проанализированы данные об объеме платных услуг в стоимостном выражении в целом по Тверской области и на одного жителя в частности. Указаны причины, вызвавшие его изменение, с учетом специфики оказываемых услуг; рассмотрены подходы к оценке стоимости услуг. Предложено использовать качество оказываемых услуг как основной показатель, характеризующий услугу и учитывающий ее отличие от товара. Рекомендованы подходы к оценке качества с учетом интересов потребителя.*

Ключевые слова: *объем, платные услуги, анализ, изменение объема, стоимость, оценка, качество услуг.*