карнавал персонала...

методологические основы управления стратегиями экономического поведения персонала сферы услуг

На современном этапе рыночных отношений особое значение приобретают проблемы развития социальной инфраструктуры, как важной составляющей экономики страны. Сфера услуг на сегодняшний день обеспечивает условия наращивания экономического потенциала, способствует росту эффективности производства и повышению качества работы. Проведение структурных преобразований в системе сферы услуг и ее значимость диктуют необходимость исследования методологических основ управления повышением ее эффективности. Стратегии экономического поведения работников этой сферы определяют ее развитие и функционирование, а это, в свою очередь, поднимает вопрос построения системы управления персоналом.

Под стратегией экономического поведения персонала на рынке услуг мы понимаем приоритетную, устойчивую, личностно значимую жизненную направленность личности, связанную с выбором оптимального для индивида положения в сфере услуг и формирующаяся, исходя из ориентации на назначенный доход, при определенной величине трудовых затрат.

Формирование стратегий экономического поведения персонала означает, что существует возможность управления этим процессом и изменение сложившейся ситуации. Это говорит о том, что мы можем регулировать обстановку, сложившуюся на самом рынке услуг. На сегодняшний день вопросы стабилизации общественной системы в современных экономических условиях являются важными и актуальными. В этой связи, если мы пытаемся создать управляемую ситуацию на рынке услуг, то мы должны четко осознавать, с каким экономическим явлением имеем дело.

Елкина О.С.
канд. экон. наук,
доцент кафедры финансов и кредита,
Омский институт (филиал) Российского государственного торгово-экономического университета
phdElkina@mail.ru

В экономической литературе управление сферой услуг через стратегии экономического поведения работников не рассматривается, но нашими исследованиями мы доказываем, что именно такой подход является наиболее эффективным с точки зрения экономии ресурсов государства и корпораций в этой сфере. Наша концепция основывается на возможности повышения эффективности управления в сфере услуг с помощью стратегий экономического поведения персонала. Однако возникают вопросы терминологической определенности, в связи с тем, что авторская концепция представляет новый подход к исследованию и управлению в сфере услуг.

Анализ многочисленных литературных источников привел нас к заключению, что методологически важным для концепции является обоснование особенностей такой категории как «управление стратегиями экономического поведения персонала».

Изучая категорию «управление», мы обнаружили тяготение всех имеющихся исследовательских определений к двум аспектам: дескриптивности (описательности) [19, с. 9] и конструктивности (выделения из объективной реальности) [12]. По нашему мнению, определение, описывающее категорию «управление стратегиями экономического поведения персонала» совмещает оба аспекта. Результаты исследования научной литературы, посвященной проблемам управления, позволили нам выделить следующие дескриптивные признаки, которыми обладает управление:

- управление является *информационным процессом*. Это придает категории «управление» универсальные характеристики, пригодные для понимания любых его проявлений [8]. Управление стратегиями экономического поведения персонала в сфере услуг формирует систему информационного обеспечения упорядочивания его поведения, а также диагностирует системы зависимостей, на основе которых определяется обмен сведениями. Это означает, что система, которая собирает, концентрирует информацию, является управ-

Ключевые слова: стратегия экономического поведения работника, управление, дескриптивные признаки управления, конструктивные признаки управления

ляющей, а та система, информация о которой собирается, – управляемой системой. Данный подход позволяет нам выделить и классифицировать объект и субъект управления стратегиями экономического поведения с точки зрения формирования информационных потоков;

- управление является *отношением* [16, 17, 18]. Управление стратегиями экономического поведения работников не может быть универсальной категорией, охватывать сразу несколько сфер общественной жизни. Мы можем лишь рассматривать соотносящиеся объекты в сфере экономики и определить тип их отношений.

Проанализировав многочисленные литературные источники, определяющие категорию отношения [4, 6, 15], мы пришли к заключению, что управление стратегиями экономического поведения работников являются внешними и завершенными отношениями. Это означает, что категория «управление стратегиями экономического поведения» отражает в нашей концепции специфику рыночной экономики, и ее применение без уточнения не возможно, для экономических отношений другого типа. Кроме того, они формируют систему достоверных информационных потоков, определяют иерархию систем, что позволяет установить диапазон и возможность контроля в исследуемых системах.

- система общественных отношений, описываемая характеристиками иерархии, ранга, свидетельствует о существовании сложнейшей системы воздействий управляющей и управляемых подсистем. Следовательно, категория «управления» превращается в формы воздействия [2]. Воздействие – это реальное влияние на сознание, поведение и деятельность людей, подчиняющее их реализации намеченной цели. Очевидно, что управление стратегиями экономического поведения работников воплощается через воздействия управляющей системы на управляемую, и эти воздействия формируют методы контроля (общий и детальный).

управление стратегиями экономического поведения персонала в сфере услуг формирует систему информационного обеспечения упорядочивания его поведения

Именно типология характерных воздействий и взаимодействий, о которых мы скажем ниже, позволяет выделить управление стратегиями экономического поведения в специфический вид деятельности.

Это формальная сторона управления стратегиями экономического поведения работников. Содержание управления более разнообразно. Разобраться с этим нам поможет конструктивный аспект управления.

Прежде всего, необходимо отметить двойственность содержания понятия «управление». Две стороны управления формируют два типа управления общественной системой: стихийный [13] и механизм управляющего воздействия на систему [19, с. 24].

Эти две стороны управления формируют две формы управления:

- саморегулирование и самоуправление;
- внешнее регулирование и внешнее управление (или просто регулирование и управление).[9]

При этом не всегда явственно различима граница между этими двумя общественными институтами. А значит, не всегда мы может четко разделить управление или самоуправление. Однако устойчивость общества зависит от того, насколько развиты механизмы саморегуляции и насколько они (институты) связаны и поддерживают государство и государственную власть. Эти механизмы вплетены в общественную жизнь и в социальную культуру. Если управление связано со сложившимися механизмами самоуправления, то в обществе формируются организационные предпосылки стабильности.

Наши исследования показали, что стратегии экономического поведения работников изменяются под воздействием как внешнего управления , так и самоуправления. Мы доказали [6], что при отсутствии целенаправленного государственного воздействия на стратегии экономического поведения произошли качественные изменения во внутренней структуре стратегий, которые поддерживают государственную власть, фор-

карнавал персоналий

мируют новую трудовую культуру. То есть сформировались устойчивые механизмы самоуправления системы, которые определили организационные предпосылки стабильности существующего рынка услуг. Это очевидно свидетельствует о значимом влиянии самоуправления в качественном распределении стратегий экономического поведения работников по сегментам сферы услуг. Следовательно, мы должны говорить в большей степени о самоуправлении и об использовании его результатов в регулировании ситуации на рынке услуг. Эффективность управления будет зависеть от того, в каком объеме позитивные изменения сложившейся структуры стратегий экономического поведения работников, то есть, в каком объеме позитивные результаты самоуправления учтены при реализации сознательного управления.

Понятие управление связано с категорией ответственности как формы контроля над деятельностью субъекта [14, с.19]. Результаты исследования стратегий экономического поведения работников на рынке услуг показали наличие подотчетности работников требованиям общества. Это характеризуется тем, что недостаточный уровень образования работников карается государством или работодателем применением определенных санкций: созданием препятствий в благоприятном с точки зрения работника сегменте рынка услуг или волевым перемещением в новый сектор из-за закрытия данного типа позиции. Обычно, чем жестче позиция внешних требований, тем сильнее тенденции развития самоконтроля. Наличие небольшого значения внешней силы дает значительный толчок в развитии самокронтроля и ответственности при реализации стратегий экономического поведения работников.

Наши исследования показали, чем больше работников имеет хорошее или дополнительное образование, тем значительнее в общей структуре стратегий экономического поведения тенденция к улучшению уровня обра-

зования. Следовательно, здесь имеет место активное проявление самоуправления при конструктивном развитии самоконтроля в управляемой системе. В нашей концепции мера ответственности определяется общей сложившейся качественной структурой стратегий экономического поведения: нельзя не соответствовать общей тенденции, сложившейся в данном направлении рынка услуг. Это подтверждается ростом правовой подготовки, умением принимать решения и нести за них ответственность. Косвенным свидетельством повышения ответственности служит тот факт, что уровень образования у работников вырос при значительном сокращении финансирования сферы образования государством.

В исследованиях мы зафиксировали процесс распространения самоуправления стратегий экономического поведения работников. Причины этого достаточно разнообразны и на поверхности выражаются в изменении потребностей. В формальном плане самоуправление является формой саморегуляции, отражающей совпадение объекта и субъекта управления в процессе деятельности. Следовательно, так как субъект и объект управления могут находится в отношениях от совпадения до несовпадения, то самоуправление стратегий может быть различной полноты. Развитое самоуправление требует наличия определенных условий со стороны субъекта управления, зависящих от довольно тесной зависимости между господствующим типом метода управления и возможностью самоуправления. Наиболее благоприятны для действия самоуправления организационные системные воздействия. Иными словами, обеспечение стабильности такой системы как рынок услуг требует сознательного вмешательства для достижения целей общества. Говоря об управлении стратегиями экономического поведения работников, мы должны отслеживать результаты стихийного механизма управления, при этом вырабатывая и сознательное воздействие на происходящие процессы.

карнеевал
персонала...

Обобщая рассмотренные подходы к концепции управления и исходя из развиваемой нами доктрины, можно предложить следующее рамочное определение. *Управление стратегиями экономического поведения – это целенаправленное изменение или сохранение (поддержание текущего) поведения человека, учитывающее результаты стихийного механизма функционирования, в условиях различных систем зависимостей посредством определенных типов воздействий оказываемой организационной структурой субъекта.*
Именно с этих позиций мы подходим к возможности управления стратегиями экономического поведения работников на рынке услуг. Происходит специфический подход к различным элементам управления – от определения зависимости между субъектом и объектом управления до создания его механизма и моделирования ситуации на рынке услуг.

чем больше работников имеют хорошее или дополнительное образование, тем значительнее в общей структуре стратегий экономического поведения тенденция к улучшению уровня образования

Литература

1. Афанасьев В.Г. Общество: системность, познание и управление. – М. : Поилитиздат, 1981. – 432 с.
2. Афанасьев В.Г. Социальная информация и управление обществом. – М. : Политиздат, 1975. – 512 с.
3. Большая советская энциклопедия. – М. : Изд-во Советская энциклопедия, 1972. – Т.8 – 592 с.
4. Вяккерев Ф.Ф. Структура диалектического противоречия // Вопросы философии. – 1969. – № 9. – С.8-17.
5. Гасанов М., Гаджиев Д. Сфера услуг как фактор развития экономики // Экономист. – 2007. – № 11. – С. 73-78.
6. Елкина О.С. О категориях «связь», «отношения» и их соотношении // Вестник Омского университета. Серия Экономика. – 2006. – № 4. – С.44-47
7. Елкина О.С. Стратегии экономического поведения работников на рынке труда. – М.: Информ-знание, 2006. – 468 с.
8. Козлов Ю.М. Фролов Е.С. Научная организация управления и право. – М. : Изд-во МГУ. – 1986. – 247 с.

обеспечение стабильности такой системы как рынок услуг требует сознательного вмешательства для достижения целей общества

9. Курашвили Б.П. Очерк теории государственного управления. – М. : Наука, 1987. – 214 с.
10. Лебедев П.Н. Социальное управление. – Л. : Изд-во Ленинградского университета, 1982. – 255 с.
11. Маркс К. Капитал.– Т.1. // Маркс К., Энгельс Ф. , Сочинения. – Т. 23. – С. 342.
12. Мескон М.Х. Основы менеджмента. – М. : Дело, 1997. – 704 с.
13. Морган Л.Г. Древнее общество или исследование линий человеческого прогресса от дикости через варварство к цивилизации. – Л., 1933. – 320 с.
14. Муздыбаев К. Психология ответственности. – Л. : Наука, 1983. – 240 с.
15. Райбекас А.Я. Детерминизм и системный характер бытия материальной вещи (мира вещей) // Системность и детерминизм. – Красноярск: Красноярский государственный ун-т, 1984. – 104 с.
16. Родин С.Г. Управление экономикой. Проблемы совершенствования на современном этапе. – М. : Прогресс, 1979. – 366 с.
17. Сенченко В.И. Система основных категорий науки управления. – Киев: Наукова думка, 1986. – 175 с.
18. Суворов Л.Н. Аверин А.Н. Социальное управление. Опыт философского анализа. – М. : Мысль, 1984. – 232 с.
19. Тихомиров Ю.А. Управление делами общества: субъекты и объекты управления в социалистическом обществе. – М. : Мысль, 1984. – 223 с.
20. Хайек Ф. Безработица и денежная политика. Правительство как генератор «делового цикла» // Экономические науки. – 1991. – №12. – С.13-17.

КЭ