

Эмоциональная устойчивость персонала как фактор повышения качества труда в организации сферы услуг

Аннотация

В статье сделан анализ критериев трудовых ресурсов организации сферы услуг, которые состоят из опыта, знаний, квалификации персонала, способностей вырабатывать суждения, владения навыками управления конфликтами и принятия решений. Ответственное поведение сотрудников организации сферы услуг зависит от уровня их квалификации и интеллекта, эмоциональной зрелости и психического состояния. На основе этих положений выделены основные источники стресса персонала организации сферы жилищно-коммунальных услуг и определены направления их преодоления.

Ключевые слова: сфера услуг, качество труда, эмоциональная устойчивость

В настоящее время в управлении практической практике существует огромное количество моделей управления персоналом. В условиях развития и совершенствования систем управления в организациях сферы услуг возрастают требования к качеству труда и квалификации персонала, что является важнейшим условием достижения конкурентных преимуществ.

С позиции научного подхода к организации труда уровень сформированности профессиональных и деловых качеств, которые определяют степень пригодности работника к определенному виду труда в данной сфере, определяют критерии качества трудовых ресурсов. Для постоянного развития и повышения квалификации работников должно проводиться детальное изу-

Миронова

Маргарита

Давыдовна

д-р экон. наук,
доцент кафедры
муниципального
менеджмента

marg.mironova2011@
yandex.ru

Егоров

Данил Анатольевич

ст. преподаватель
кафедры
информационных
технологий и систем
автоматизированного
проектирования
egorov_dan@mail.ru

Казанский

государственный
архитектурно-
строительный
университет

чение качественного состава персонала предприятия.

Факторы повышения качества труда в сфере услуг

Известно, что общим и важнейшим свойством всех услуг является их непосредственная и неразрывная связь с человеком: услуги производятся человеком и для удовлетворения потребностей человека. При производстве услуги на потребителя оказывают воздействие личные качества, в особенности коммуникативные способности всего персонала фирмы, осуществляющего непосредственное взаимодействие с клиентами. Эффективность такого взаимодействия будет напрямую зависеть от профессиональной компетенции, ответственности, порядочности персонала.

Таким образом, успех предприятия, осуществляющего свою деятельность на рынке услуг, напрямую будет определяться уровнем развития трудовых ресурсов [5]. Последние складываются из опыта, знаний персонала, его квалификации, способностей вырабатывать суждения, владения навыками управления конфликтами и принятия решений. Ответственное поведение сотрудников организации сферы услуг зависит от уровня их квалификации и интеллекта, эмоциональной зрелости и психического состояния.

Коэффициент трудовой эффективности персонала рассчитывается с помощью повышающих и понижающих значений соответствующих коэффициентов.

В группу повышающих коэффициентов трудовой эффективности относят:

- увеличение объема услуг за счет роста производительности труда;
- достижение роста производительности труда за счет совершенствования и личностного развития трудовых ресурсов;
- внедрение инновационных технологий и методов управления.

К понижающим значениям трудовой эффективности относятся:

- некачественное выполнение профессиональных обязанностей;
- нарушение сроков выполнения заданий;

**ответственное
поведение
сотрудников
организации сферы
услуг зависит
от уровня их
квалификации
и интеллекта,
эмоциональной
зрелости
и психического
состояния**

- небрежное отношение к трудовым обязанностям;
- низкая эффективность деловых коммуникаций;
- конфликтное поведение.

Известный исследователь профессиональных компетенций, факторов и условий их формирования Дэниел Гоулман считает, что для работников сферы услуг особенное значение имеет эмоциональный интеллект, в основе которого пять составляющих его элементов: самосознание, мотивация, саморегуляция, эмпатия и искусство строить и развивать межличностные отношения. Именно на этих составляющих базируется умение хорошо обслуживать клиентов [1].

В то же время, именно существенная эмоциональная нагрузка, связанная с преобладанием субъект-субъектных отношений в сфере услуг, порождает такое негативное для организации явление, как эмоциональное выгорание персонала. В современном понимании поведения работников в организации под влиянием хронических стрессов формируется эмоциональное выгорание работника. Основное негативное последствие данного явления – его эмоциональное истощение.

Результаты опроса, проведенного среди сотрудников, работающих в сфере жилищно-коммунального хозяйства, показали, что основными источниками стрессов являются: перегруженность на работе, вызванная большим количеством заявок на обслуживание, недопонимание между сотрудниками и клиентами, отсутствие эффективного взаимодействия между сотрудниками, угроза штрафных санкций, нехватка времени на восстановление сил после работы, угроза потерять работу (см. табл.).

**под влиянием
хронических стрессов
формируется
эмоциональное
выгорание
работника,
основное негативное
последствие
данного явления –
его эмоциональное
истощение**

Источники стресса персонала организации сферы жилищно-коммунальных услуг

№	Вид источника	Доля опрошенных, %
1	Перегруженность на работе	100,0
2	Неэффективное взаимодействие между сотрудниками	75,0
3	Недопонимание между сотрудниками и клиентами	83,3
4	Угроза штрафных санкций	83,3
5	Нехватка времени на восстановление сил	91,7
6	Угроза потерять работу	58,0

Таблица

**следствие
эмоционального
выгорания – это
снижение мотивации
сотрудников,
что негативно
отражается
на показателях
финансово-
хозяйственной
деятельности
предприятия**

Спонтанная попытка преодоления эмоционального перенапряжения ведет к сокращению времени рабочих контактов с коллегами и клиентами, повышению эмоциональной нестабильности, конфликтности и т.д.

Следствие эмоционального выгорания – это снижение мотивации сотрудников, что негативно отражается на показателях финансово-хозяйственной деятельности предприятия. В организации также возрастает текучесть кадров, повышается абсентеизм (отсутствие на работе без уважительных причин), растет число конфликтных ситуаций, что также снижает эффективность ее деятельности.

При проведении курсов повышения квалификации для работников УК ЖКХ г. Казани, организованных на базе Казанского государственного архитектурно-строительного университета, с персоналом проводятся занятия по преодолению стрессовых факторов и снижению конфликтности при работе с клиентами.

Для преодоления стрессовых факторов особое внимание уделяется формированию внутреннего позитивного мышления сотрудников предприятия. Для этого предлагаем сотрудникам определить и закрепить сильные положительные стороны своей личности, например:

- Я – добный человек.
- Я – общительный и обаятельный человек.
- Я – умный человек.
- Я могу преодолеть все трудности.
- Окружающий меня мир прекрасен и т.д.

Далее сотрудникам предлагается пройти психологический тренинг с помощью профессионального психолога, который помогает освоить им некоторые приемы саморегуляции, формирующие позитивный настрой и позволяющие повысить стрессоустойчивость [2, 3].

На наш взгляд, наиболее эффективно внедрение методов повышения стрессоустойчивости персонала организации сферы услуг происходит при условии одновременного с тренингом формирования норм организационной культуры, которые определяют отношение сотрудников к выполняемой ими работе. К таким нормам можно отнести следующие: приоритеты в достижении личных

целей работника и организации; порядок; дисциплина; ограждение от ненужной информации; снятие стресса через организацию отдыха. При этом большое значение будет иметь формирование ценностей организации, интериоризированных каждым сотрудником: спорт как норма жизни, позитивное настроение, стремление к личностному и профессиональному росту, дух коллективизма.

Актуальной проблемой, по нашему мнению, остается вопрос внедрения ценностей организации в критерии оценки качества труда сотрудников сферы жилищно-коммунальных услуг.

Во многих странах оценка качества труда применяется в основном как инструмент стимулирования труда. Величина премиального вознаграждения находится в зависимости от индивидуального трудового вклада. Коэффициент трудовой эффективности рассчитывается с помощью повышающих и понижающих значений соответствующих коэффициентов.

Наличие прямой связи формирования эмоциональной устойчивости повышения эффективности деятельности работников сферы жилищно-коммунальных услуг, усвоение норм и ценностей организации сотрудниками должно, на наш взгляд, найти свое отражение при построении системы оценки качества труда каждого работника.

Выходы

Разработанные нормы организационного поведения, принятые работниками УК ЖКХ, оказывают существенное влияние на повышение эмоциональной устойчивости – важнейшей составляющей коммуникативной деятельности персонала в сфере услуг. Внедрение данных норм организационной культуры на основе сравнительной оценки качества труда способствует развитию личностных и профессиональных качеств сотрудников, а также повышению эффективности предприятия сферы услуг.

Литература

1. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. – М.: Издательство «Манн, Иванов и Фарбер», 2013. – 512 с.
2. Загидуллина Г.М., Романова А.И., Миронова М.Д. Управленческие инновации в системе массового

**наиболее эффективно
внедрение методов
повышения
стрессоустойчивости
персонала сферы услуг
происходит при
условии
одновременного
тренингом
формирования норм
организационной
культуры**

- обслуживания (на примере жилищно-коммунального комплекса) // Вестник Казанского технологического университета. – 2009. – № 5. – С. 128–133.
3. Шинкаренко О.Н. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000. – М.: Издательство: Дело и сервис, 2010. – 448 с.
4. Романова А.И. Диагностика результатов производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг // Российское предпринимательство. – 2011. – № 12–1. – С. 122–127.
5. Черникова С.А., Исаков Ю.А. Трудовые ресурсы как фактор производства // Российское предпринимательство. – 2014. – № 5 (251). – С. 55–62. – <http://www.creativeconomy.ru/articles/31917/>.

pn

Margarita D. Mironova

*Doctor of Science, Economics, Associate professor at the Chair of Municipal Management,
Kazan State University of Architecture and Engineering*

Danil A. Yegorov

*Senior lecturer at the Chair of Information Technology and Computer Aided Design,
Kazan State University of Architecture and Engineering*

Emotional stability of personnel as a factor in improving the quality of labor at a service sector organization

Abstract

The article provides an analysis of the criteria of the labor forces of a service sector organization, which consist of experience, knowledge, qualifications of personnel, the ability to produce judgments, skills of conflict management and decision making. Responsible behavior of the personnel of a service sector organization depends on their skill level and intelligence, emotional maturity and mental state. Based on these provisions, the authors highlight the main sources of stress within the organization of housing and utility services and determine the directions to overcome them.

Keywords: service sector, quality of work, emotional stability