

Патрикеева Яна Викторовна

студентка

Научный руководитель

Щеглова Алена Евгеньевна

канд. пед. наук, доцент, доцент

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

ВЛИЯНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ

Аннотация: в статье рассматривается взаимосвязь качества услуг и процесса осуществления кадрового менеджмента. В работе выделены подходы к управлению и их влияние на уровень качества предоставляемых услуг, проанализированы такие аспекты, как развитие сотрудников, мотивация, корпоративная культура, обратная связь и контроль.

Ключевые слова: качество услуг, кадровый менеджмент, управление персоналом, корпоративная культура, эффективность управления персоналом.

Вопрос влияния процесса управления персоналом на качества услуг сейчас представляет собой одно из важнейших направлений исследований и инноваций в современном менеджменте сферы услуг. Повышение качества услуг за счет эффективных методов управления человеческими ресурсами и кадрового менеджмента в частных компаниях и государственных органах становится все более приоритетно в условиях постоянно изменяющихся потребностей людей, развития технологий и конкуренции.

Процесс управления персоналом, в свою очередь, также напрямую влияет на формирование культуры организации, эффективность работы в команде и профессионализм сотрудников.

Целью данной статьи является выявление ключевых факторов, определяющих успешность модернизации процесса управления персоналом для повышения

качества услуг. Актуальность обусловлена необходимостью предприятий адаптироваться к быстро меняющимся условиям и удовлетворять потребности клиентов, что требует постоянного совершенствования методов кадрового менеджмента, квалифицированного состава и потенциала кадров предприятия.

Также исследование влияния двух этих систем друг на друга представляет собой важный шаг в понимании механизмов оптимизации рабочих процессов.

Развитие предприятия на рынке напрямую зависит от степени вовлеченности персонала в процессы совершенствования его деятельности [1, с. 72].

На современном этапе эффективное управление кадрами должно формироваться в соответствии с потребностями и целями производства. Состав кадров и требования к работникам зависят от содержания и трудоемкости функций управления кадрами и специфики деятельности предприятия [2]. Все вышеперечисленные аспекты напрямую связаны с успешностью функционирования предприятия.

Руководитель отдела кадров играет ключевую роль в передаче своим сотрудникам значимости их роли в механизме работы всей компании, важно, чтобы каждый работник понимал результаты своего вклада.

Отсюда вытекает пункт первый: влияние системы мотивации персонала на процесс кадрового менеджмента. Сотрудники, замотивированные к качественному исполнению своих обязанностей, заинтересованы в достижении целей организации. Эффективная система мотивации персонала способствует выполнению рабочих функций на высоком уровне [3]. Внедрение единой корпоративной информационной системы на предприятии позволяет удовлетворить их информационные потребности и повысить производительность труда [5].

В том числе мотивация персонала напрямую зависит как от эффективного руководства, так и от деятельности отдела кадров. Умение мотивировать, формировать команду и климат в коллективе, разрешать конфликты и поддерживать стабильную коммуникацию для достижения высоких результатов – основа для повышения квалификации руководящего состава.

Для эффективного взаимодействия между управленцами и персоналом в крупных организациях используют два основных метода.

1. Развивающая аттестация.

Она направлена на формирование и укрепление интересов, мотивации, согласование видения настоящего и будущего организации, результатов деятельности. В дальнейшем, после обобщения данных, выстраивается стратегия развития организации в целом, персонала и отделов в частности.

2. Персональная оценка.

Направлена на руководителей организации и оценивает качество и формирование у работников интереса для участия в разработке и реализации стратегий развития, постоянное совершенствование и повышение эффективности деятельности персонала, руководящего состава и компании в целом.

Процесс управления персоналом включает в себя постоянное развитие рядовых сотрудников и работников, находящихся на управляющих должностях [4]. Регулярно и качественно организованные программы обучения и мероприятия по развитию персонала повышают уровень компетенций, навыки коммуникации и работы в команде, что ведет к повышению качества услуг. Инвестиции в профессиональное развитие сотрудников способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов. Качество услуг, прежде всего, оценивается не организацией, а клиентами. Именно способность удовлетворить и предугадать их потребности можно считать одной из характеристик качественно предоставленной услуги.

Стоит отметить, что кадровый менеджмент формирует корпоративную культуру компании, которая определяет ценности, нормы и стандарты поведения коллектива, как формальные, так и не формальные. Поддержание здоровой среды, ориентировка на вложение сил в выполнение обязанностей, социальная ответственность способствуют повышению профессионализма, дисциплины и качества услуг. Компании с сильной корпоративной культурой способствуют положительному опыту клиентов при оценке качества предоставленной услуги и желанию вернуться вновь, оставаясь постоянным клиентом.

Сущностью подхода к совершенствованию системы управления персоналом предприятия является определение и реализация комплекса управленческих методов и мероприятий, направленных на преобразования в системе управления персоналом, обеспечивающие целенаправленную высокомотивированную деятельность персонала по реализации планов развития и повышения конкурентоспособности предприятия в условиях конкурентной инновационной среды [4].

Итак, влияние процесса управления персоналом на качество услуг в компании имеет критическое значение для обеспечения конкурентоспособности и удовлетворения потребностей клиентов. В данной научной статье выделены ключевые аспекты, которые определяют успешность внедрения и модернизации системы и процессов кадрового менеджмента организаций.

Развитие сотрудников, их мотивация, корпоративная культура, управление руководящим составом – все это способствует улучшению качества услуг и укреплению позиций предприятия.

Таким образом, процесс управления персоналом имеет непосредственное влияние на качество услуг. Разработка и применение эффективных методов кадрового менеджмента способствует не только улучшению внутренних процессов, но и повышению уровня удовлетворенности клиентов, что, в свою очередь, способствует росту и устойчивому развитию организации.

Список литературы

1. Архипова Н.И. Управление персоналом организации. Краткий курс для бакалавров / Н.И. Архипова, О.Л. Седова. – М.: Проспект, 2016. – 224 с. – EDN UUNINN
2. Мишура Л.Г. Методы оценки эффективности управления персоналом в розничной торговле / Л.Г. Мишура, Е.А. Шкарина // Экономика и экологический менеджмент. – 2020. – №1. – DOI 10.17586/2310-1172-2020-13-1-132-140. – EDN LCOLLN

3. Николаев Н.А. Методические рекомендации по повышению мотивации персонала к процессу совершенствования деятельности организации на основе персонализированного подхода / Н.А. Николаев // Вестник ЮУрГУ. Серия: Экономика и менеджмент. – 2021. – №4. – DOI 10.14529/em210409. – EDN SXVXNA

4. Николаев Н.А. Методика совершенствования системы управления персоналом предприятия как фактор повышения результативности и эффективности труда / Н.А. Николаев // Вестник АГТУ. Серия: Экономика. – 2020. – №2. – DOI 10.24143/2073-5537-2020-2-38-49. – EDN НРТІЕV

5. Панежин Е.К. Влияние управления персоналом на эффективность деятельности предприятия / Е.К. Панежин // Вестник науки и образования. – 2019. – №10–4 (64).