

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕРСОНАЛУ У СФЕРІ ПОСЛУГ

Чуприна Т.А., здобувач вищої освіти
tane4kachuprina@gmail.com

Науковий керівник: Кононенко Я.В., к.е.н., доцент
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

В сучасних економічних умовах ефективне управління персоналом може бути найсуттєвішим аспектом управлінської діяльності підприємства. В українській економіці існує безліч актуальних проблем, які потребують негайного вирішення й багато з них пов'язано з формуванням ефективного кадрового потенціалу на підприємствах.

Проте, цей процес має бути ефективним, тобто давати бажані результати з мінімальними витратами і максимізацією прибутку. Саме тому важливо використовувати передовий досвід інших країн, враховуючи особливості українського менталітету, умов ведення бізнесу і політичного середовища взагалі.

Питання управління персоналом досліджувались відомими вітчизняними та зарубіжними вченими, такими як: О. Грішкова, Г. Дмитренко, А. Дударь, Ч. Джейкобс, Я. Мейтланд, С. Паркінсон та ін. [4].

Відомо, що в Україні існує низка нагальних проблем, серед яких однією з ключових є формування ефективного кадрового потенціалу на підприємствах. Однак важливо врахувати, що процес формування кадрового потенціалу має бути не лише ефективним, але й економічно обґрунтованим, так щоб витрати на цей процес були мінімізовані, а прибуток максимізований [3].

Один із способів досягнення цієї мети – використання досвіду розвинутих країн світу, при цьому враховуючи особливості вітчизняного бізнесу та менталітету працівників, а також враховуючи складну політичну та економічну ситуацію в Україні [2].

Моделі менеджменту в розвинутих країнах, такі як Японська, Американська, та модель ЄС, є цінними джерелами досвіду для України. Кожна з цих моделей має свої унікальні особливості, що стосуються як трактування діяльності та прийнятих підходів до управління персоналом, так і методів мотивації та взаємодії з працівниками:

- Японська модель менеджменту визначається тісним

співробітництвом між працівниками та керівництвом, а також постійним прагненням до вдосконалення процесів. Ця модель підтримує відданість компанії та активне співробітництво, зокрема, за допомогою довічного найму, системи обліку стажу та активного навчання працівників. Основним принципом є повага до працівників та створення сприятливого психологічного середовища.

- Американська модель нерідко акцентує на результативності, конкуренції та індивідуалізації, де стимулювання особистого досягнення має важливе значення. Важливими аспектами управління персоналом в США є система оплати праці, оцінка ефективності робіт та оснащеності робочих місць, а також система “Pay for Performance”, яка визначає оплату праці в залежності від результатів індивідуальної та групової діяльності.

- Модель ЄС відзначається високим ступенем регулювання та підкресленням соціальних аспектів управління персоналом. В Італії спостерігається регіональна розбіжність у підходах до управління персоналом, де на півночі країни переважають американські методи формування стратегії персоналом, тоді як в південних регіонах відсутня чітка система управління персоналом, що відзначається використанням адміністративних методів та відсутністю стимулів для підвищення кваліфікації працівників [6].

При впровадженні елементів цих моделей в український бізнес важливо враховувати, що кожна організація має свої унікальні потреби та завдання, тому необхідно адаптувати та комбінувати різні елементи моделей, залежно від конкретних умов та цілей підприємства.

Ефективне управління в сфері послуг вимагає від керівництва ретельного вивчення особливостей галузі та специфіки персоналу з метою досягнення стратегічних та тактичних цілей [5]. Сфера послуг відрізняється різноманітністю посад і функцій персоналу, тому важливо ефективно використовувати потенціал кожного працівника, враховуючи їхні індивідуальні особливості та вимоги галузі. Це сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства в очах клієнтів і формуванню позитивного іміджу [1].

Таким чином, зарубіжний підхід до управління персоналом, спрямований на формування результативних команд, має великий потенціал для застосування на внутрішніх підприємствах.

Збереження та використання національного досвіду є важливим компонентом успішної реалізації міжнародних методик управління

персоналом. Управління персоналом у сфері послуг відіграє важливу роль і має ряд особливостей і викликів через природу цієї галузі. Якщо впровадити якісну і доречну систему мотивації працівників, то задоволений персонал буде більш схильний до високих стандартів обслуговування, щасливі співробітники зазвичай надають якісні послуги та залишаються на роботі на довготривалий час. Сфера послуг часто перетворюється через зміну потреб клієнтів та конкурентний тиск, тому ефективно управління персоналом допомагає адаптуватися до цих змін, забезпечуючи стійкість та збереження конкурентоспроможності.

Отже, управління персоналом у сфері послуг відіграє ключову роль у забезпеченні високої якості обслуговування, задоволеності клієнтів, підтриманні репутації компанії та її конкурентоспроможності [7].

Література.

1. Апопій В. В., Олексін І. І., Шутовська Н. О., Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / За ред. Апопія В. В., Київ: ВЦ «Академія», 2006. 312 с.
2. Євдокимова І. М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування. Київ : Науково-дослідний економічний ін-т, 1995. 156 с.
3. Куценко В. І., Трілленберг Г. І. Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивченні продуктивних сил України. Київ, 2007. 459 с.
4. Лібусь Т. Зарубіжний досвід управління персоналом. *Матеріали VI Всеукр. студ. наук.-тех. конф. «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання»*, 25–26 квітня 2013 р., Тернопіль : ТНТУ, 2013. Том 2. С. 62. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/9503/2./Conf_2013v2_Libus_T-Zarubizhnyi_dosvid_upravlinnia_62.pdf.
5. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб., Київ, 2012. 384 с.
6. Мороз М. М. Зарубіжний досвід управління персоналом. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2010. URL: [file:///C:/Users/Elizabeth/Downloads/zarubizhniy-dosvidupravlinnya-personalom%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Elizabeth/Downloads/zarubizhniy-dosvidupravlinnya-personalom%20(3).pdf).
7. Шостак Л. В., Болобан Є. О. Зарубіжний досвід управління персоналом. *Приазовський економічний вісник*. Випуск 3(08) 2018. С. 94 – 99. URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/3_08_uk/20.pdf.