

ВЛИЯНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ БИЗНЕСА В СФЕРЕ УСЛУГ

Джаббарова Марина Дэвидовна

магистрантка Высшей школы бизнеса и предпринимательства

Научный руководитель:

Киличева Ф.Б

доц. кафедры «Финансы и кредит»

Образовательный университет «Ренессанс»

Аннотация: В данной статье были рассмотрены вопросы влияния человеческих ресурсов на конкурентоспособность предприятия. Указано на необходимость развития человеческих ресурсов как важного фактора конкурентоспособности организаций сферы услуг, рассмотрены элементы системы развития человеческих ресурсов.

Annotation: This article discussed the impact of human resources on the competitiveness of an enterprise. The need for the development of human resources as an important factor in the competitiveness of service organizations is pointed out, and the elements of the human resource development system are considered.

В современных условиях экономической глобализации область услуг становится одной из наиболее перспективных и динамично развивающихся областей в экономике. Поэтому в последние годы сфера услуг стала более насыщенной, и ее ускоренное развитие становится все более важным для Узбекистана, которая (в силу особенностей предыдущего пути развития) испытывает трудности трансформации больше, чем другие страны. Поэтому конкурентоспособность предприятий в сфере услуг имеет большое значение, влияя на развитие страны в целом (1). Рост производительности труда и благосостояния общества сопровождается увеличением роли человеческого ресурса в успехе предприятия. Сейчас рынок услуг динамично развивается, спрос превышает предложение, потребители услуг предъявляют все больше новых требований к содержанию и качеству услуги. Интенсивное развитие направлено на рост потенциала в области услуги за счет рационального использования внутренних ресурсов предприятия и возможно только в случае очевидной конкурентоспособности.

Возьмем два примера – производственный и сервисный. В первом случае важен не работник, а технология, доминирует массовый продукт, точность которого требуется в соответствии с правилами, положениями и нормами. Работник здесь не очень заметен, а скорее играет пассивную роль исполнителя инструкций управляющих. Придерживающиеся такой идеологии обычно проигрывают в конкурентной борьбе.

В случае с сервисным подходом, в компании доминирующим субъектом является работник. Например, в мелкосерийном производстве, где существует очень большой ассортимент продукции. Для повышения конкурентоспособности личное участие каждого участника абсолютно необходимо. И если они усердны,

заинтересованы, добросовестны, квалифицированы и умеют работать в команде – конкурентоспособность компании обеспечена.

Принимая во внимание стратегию ресурсосбережения и теорию «бережливого производства», сервисным компаниям стоит придерживаться сохранения своих основных ресурсов – человеческих. Только «бережливое» отношение руководства к персоналу, использование современных методов и научных подходов на всех этапах управления способствует предотвращению возникновения рисков и снижению затрат, повышению качества предоставляемых услуг, помогая сохранить стабильность и создать конкурентоспособную компанию в сфере услуг.

С точки зрения влияния поведения персонала на качество услуг, воспринимаемое потребителем, следует обратить внимание на особую роль обслуживающего персонала в достижении необходимых финансовых результатов предприятия. Исследования показали прямую корреляцию между удовлетворенностью персонала и удовлетворенностью клиентов. Это может быть связано с тем, что более 90% информации передается не словами, а жестами, выражениями лица, звуками голоса и т.д. Чем дольше время, в течении которого происходит общение между персоналом и клиентами, тем больше вероятность того, что качество обслуживания будет зависеть от поведения персонала.

На данный момент человеческие ресурсы играют огромную роль в повышении эффективности предприятия, роста производительности и конкурентоспособности предприятия (3). Для введения инноваций и экономического роста компании необходимо соответствие персонала постоянно растущим требованиям, таким, как постоянное обновление знаний, продвижение знаний на качественный уровень, профессиональные навыки, навыки общения, творческий подход и умение использовать новейшие технологии.

Глубокие изменения в среде бизнеса вызвали за собой изменения того, как воспринимаются люди, работающие в компаниях. Если раньше упор делался на технику, то сейчас более распространено осознание того, что успех предприятия обеспечивают работающие на нем люди. Управление персоналом занимает ведущую роль в управлении мероприятием и является основным фактором экономического успеха.

Предприятия сферы услуг, всегда имевшие социальное значение, в современных условиях развития экономического климата Узбекистана стали абсорбентами человеческих ресурсов, уходящих из других сфер (4). Стремительное развитие этой сферы послужило причиной появления «сервисной цивилизации», основанной на обслуживании и удовлетворении нужд населения. Это так же делает управление персоналом одной из сложных частей управления мероприятием. Все другие факторы – технические, финансовые, маркетинговые – зависят от участия в них человека, ничего не создающие инструменты. Заставить все составляющие компании работать для достижения единой цели может только человек. И это ключ к конкурентоспособности компании.

Список использованной литературы:

1. Управление конкурентоспособностью организации: учебник / Фатхутдинов Р.А.: Маркет ДС. 2008.

2. Сущность управления персоналом в сфере услуг и ее значение: статья / Лымарева О.А. Носкова Ю.В.: Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. №1.
3. Система управления компании Toyota: статья / сайт efko.ru : 27 июля 2016 года.
4. Влияние персонала на формирование внутренней среды и конкурентоспособность предприятия в сфере услуг: статья / Ветрова В.Д.: Вестник Удмуртского Университета. Серия «Экономика и Право». 2014 год.

