

Колісник В. О.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ПІДВИЩЕННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ ПРАЦІ В СФЕРІ ПОСЛУГ

У наш час питання підвищення продуктивності праці є найбільш актуальним для більшості українських компаній. Однак, ці проблеми розглядаються переважно для промислових підприємств, в той час як сферу послуг залишають без уваги. Продуктивність праці – це показник результативності роботи персоналу підприємства, ефективність його виробничої діяльності. Іншими словами, це ступінь продуктивності процесу перетворення ресурсів компанії в кінцевий результат [1]. Важливою умовою для розвитку організації виробництва послуг є поліпшення якості сервісу, в той час як оцінка якості відображає те, наскільки задоволений клієнт послугою і наскільки реальне відповідає очікуваному. Цілком виправдано, що для сфери послуг продуктивність праці і якість послуг, що надаються, невіддільні одна від одної.

Головні характеристики, які можна віднести до компаній сфери послуг, це перш за все те, що вони невловимі, що не підлягають зберіганню, мінливі. Можна відзначити деякі особливості менеджменту сервісних підприємств, впливають на продуктивність праці. По-перше, міркування ефективності часто бувають вторинними по відношенню до потреб клієнтів. По-друге, продуктивність праці як індивідуальна, так і колективна залежить в першу чергу від попиту з боку споживачів, а не від якості роботи персоналу. По-третє, виробництво послуги і її маркетинг розділити досить складно [1]. Всі перераховані вище риси ускладнюють забезпечення ефективності процесів, однак існують сучасні методи і підходи, які призводять до підвищення продуктивності за рахунок забезпечення конкурентоспроможності послуг. Компаніям, які займаються нематеріальним виробництвом, важливо вирішити питання, що стосуються диференціації послуг та її якості, збільшивши і удосконаливши асортимент. Прагнучи до зниження витрат, керівництву необхідно підвищувати продуктивність праці.

Продуктивність праці в сфері послуг обумовлена комплексом чинників, які можна згрупувати наступним чином (табл. 1) [2].

Таблиця 1. Класифікація факторів продуктивності праці у сфері послуг

Фактори	Зміст фактору
Характеристика працівників	- фізичне здоров'я; - рівень інтелектуального розвитку; - рівень освіти; - трудова активність; - мотивація до праці.
Матеріально-технічна база підприємства	- рівень розвитку техніки і технологій; - використання досягнень НТП; - обсяг інвестицій в техніку і технології; - швидкість оновлення техніки і технологій.
Організаційна	- система організації праці; - рівень спеціалізації і кооперування праці; - комбінування.
Маркетинг	- маркетингова стратегія; - аналіз ринку; - прогнозування і планування виробництва і реалізації послуг; - вибір інструментів і технологій маркетингу.

За своєю природою послуги різноманітні, однак можна об'єднати їх в групи за різними ознаками:

1. Послуги, що надаються за допомогою обладнання або без застосування обладнання.

2. За ступенем контакту зі споживачем послуги в процесі її виробництва.

3. За ступенем кастомізації послуг. У більшості сервісних організацій, особливо якщо мова йде про надання послуг населенню (освіта, охорона здоров'я, держпослуги тощо), існує висока ступінь контакту споживача з персоналом. Тому особливе значення мають такі фактори продуктивності праці як характеристики працівників і організація праці [3].

Максимально ефективно використання трудового потенціалу співробітників можливе за допомогою розширення сфери нормування, організації виконання робіт з мінімальною чисельністю працівників, тимчасовими витратами і максимальною якістю послуг.

Маркетингова діяльність повинна будуватися на стійкому конкурентоспроможному становищі на ринку послуг, беручи до уваги фактори

зовнішнього і внутрішнього середовища. У зв'язку з цим маркетингова діяльність має на увазі під собою проведення ряду маркетингових досліджень і здійснення заходів, метою яких є підвищення продуктивності компанії і задоволення потреб споживачів.

Проведене дослідження дозволяє визначити деякі напрямки підвищення продуктивності праці в сфері послуг, беручи до уваги, що продуктивність праці і якість послуг нерозривно пов'язані.

1. Підвищення якості робочої сили шляхом інвестицій в навчання і розвиток персоналу, або відбір якісніших працівників на зовнішньому ринку праці.

2. Розширення номенклатури послуг, що надаються, які виробляються при зниженні трудомісткості процесу надання послуги.

3. Автоматизація послуг, стандартизація їх виробництва.

4. Компанії, які неодноразово стикаються з нестійким попитом, можуть підвищити продуктивність, дотримуючись політики гнучкості або змінивши саму величину попиту.

6. Стандартизації і автоматизації послуг можуть підвищити ступінь задоволеності покупця, знизити витрати і збільшити рентабельність компанії, проте можливим є погіршення здатності реагувати моментально на потреби і бажання споживачів послуг. Варто зауважити, що в особливих випадках компанія йде на явне і навмисне зниження продуктивності праці з метою створення більшої ефективності послуг і підвищення їх якості, оскільки кастомізація послуг привертає більшу кількість споживачів.

Список використаних джерел:

1. Казарина Л. А., Туренко Т. А. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Иркутск, 2001.
2. Благова И. Ю. Актуальные проблемы повышения производительности труда в сфере услуг. *Петербургский экономический журнал*. 2014. №4. С. 11-18.
3. Надреева Л. Л. Производительность труда в сфере услуг. *Образование и наука в современном мире. Инновации*. 2015. №1. С. 114-123.