

ПОПОВИЧ ОЛЕСЯ ПЕТРІВНА,
асистент кафедри менеджменту та управління
економічними процесами,
Мукачівського державного університету

ПЕРСПЕКТИВИ ТА ПРОБЛЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НОРМУВАННЯ ПРАЦІ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ

Серед великого кола проблем, що постають перед сферою обслуговування в ринкових умовах їх функціонування, центральне місце належить ефективності використання праці залучених до обслуговування працівників. Оптимальна їх кількість та структура, а також ефективне використання забезпечується на основі дієвої системи нормування праці. Існування напружених норм праці призводить до створення обґрунтованих планів діяльності закладів ресторанного господарства, раціональної організації їхньої діяльності, побудови соціально справедливої системи оплати праці тощо. У свою чергу, проблеми у нормуванні праці можуть призвести до неконтрольованості обслуговуючого персоналу, до перевитрачання різних ресурсів, що в кінцевому підсумку обумовлює зниження конкурентоспроможності закладів сфери обслуговування загалом. Питаннями нормування праці займалися такі зарубіжні та українські вчені, як Ф. Тейлор, Г. Емерсон, Л. Гант, Ш. Бедо, А.К. Гастєв, С.Г.Струмлілн, О.Л. Єрманський, А.П. Попов, І.В. Багорова, А.І. Рофе, Б.М. Генкін, В.М. Абрамов, Адамчук В.В., В.М. Данюк, А.М. Гриненко, А.М. Колот, В.І. Чернов, В.В. Скриль, Т.О. Галайда, Загородня, І.В. Спільник, С.Г. Дзюба, І.Ю. Гайдай та інші. Однак в літературі практично відсутні ґрунтовні дослідження нормування праці як цілісної економічної системи та діагностики її ефективності в ринкових умовах.

При підготовці роботи використані загальні і спеціальні методи наукового дослідження економічних процесів, зокрема аналізу, синтезу і структурно-функціонального методу – як для обґрунтування комплексного підходу до діагностики ефективності нормування праці обслуговуючого персоналу, так і для визначення напрямків удосконалення даного процесу на вітчизняних підприємствах. Теоретико-методологічною основою дослідження є діалектичні

закони пізнання економічних процесів, положення сучасної економічної теорії, наукові праці з питань нормування праці.

Огляд наукової літератури з питань нормування праці показав на обмеженість діагностичних підходів, які розроблені для оцінки його стану та ефективності оновлення норм праці [1-4]. У той же час сучасна практика господарювання вітчизняних закладів сфери обслуговування демонструє необхідність удосконалення даного напрямку діяльності, оскільки розрив між теорією і її практичним втіленням є значним [5-7]. Довгострокове аналітичне дослідження стану організації нормування праці та ефективності оновлення норм дало змогу узагальнити наступні значущі проблеми в даній галузі управлінської діяльності та відповідні напрямки їх розв'язання:

1. Аналітична робота щодо визначення ефективності нормування праці є надто обмеженою. До основних аналітичних матеріалів в закладах сфери обслуговування (у відділах праці та заробітної плати) відносять кількість розроблених і впроваджених норм виробітку та розроблені на їх основі розцінки, частку технічно обґрунтованих норм, частку фактично відпрацьованого за технічно обґрунтованими нормами часу. Даний розріз аналізу на більшості закладів сфери обслуговування проводиться за кожний місяць і наростаючим підсумком. Між тим, мова йде про неповне охоплення аналізом усіх груп обслуговуючого персоналу, оскільки не у всіх закладах сфери обслуговування використовуються норми виробітку, але й норми обслуговування та норми чисельності. Дослідження ж у цьому напрямку показало на відсутність аналітичної роботи. Теж відноситься і до аналізу нормування праці працівників управлінської сфери. Окремо слід сказати про обмеженість аналітичної роботи в аспекті застосування різноманітних методик діагностування ефективності процесу нормування праці. Зокрема, при проведенні аналізу нормування в закладах сфери обслуговування не розраховують показники, які відображають точність і напруженість норм, зв'язок виконання норм праці з продуктивністю праці і зарплатомісткістю послуг, тобто з економічними результатами діяльності.
- 1.1. З позицій розширення діагностики стану нормування праці було розроблено

рекомендації по формуванню і використанню системи ключових оціночних показників, а саме: - точність норм, напруженість норм, статистично допустиме відхилення рівня виконання норми від середнього рівня, середня величина варіації у виконанні норм, частота перегляду норм, наявність графіків перегляду та оновлення норм праці, економія працівників за рахунок удосконалення нормування праці, індекс зростання продуктивності праці за рахунок зростання фактичного відсотка виконання норм виробітку порівняно з планом, економія заробітної плати за рахунок удосконалення нормування праці;

- доповнення внутрішнього аналізу стану нормування конкурентним аналізом за вибіркою основних показників з подальшим визначенням відхилень від середнього ринкового значення і від значення лідера ринку. Окремим завданням такого дослідження має стати й оцінка взаємозв'язку між рівнем конкурентоспроможності певного закладу і показниками, що характеризують ефективність системи нормування праці;

- кількість заходів, розроблених для запобігання невиконання норм; виконання плану заходів; відповідність графіків перегляду та оновлення норм праці плану інновацій.

2. Методи нормування, які в переважній більшості застосовуються в закладах сфери обслуговування, в цілому можна вважати об'єктивним підходом до встановлення норм. Однак ефективність процесу нормування не можна оцінювати лише за питомою вагою норм, встановлених за прогресивними методами. Результат має визначатися за обсягом наданих послуг, що досягнутий у сфері обслуговування, де застосовані відповідні підходи. Крім того, в закладах сфери обслуговування не застосовуються аналітичні методи нормування. Цей висновок можна віднести й до оцінки тієї ситуації, що заклади сфери обслуговування активно використовують для встановлення норм праці застарілі галузеві рекомендації радянських часів. Між тим, норми встановлені за укрупненими методами, або на основі застарілих аналітичних матеріалів, не відображають точного результату праці, про що свідчить їх значне перевиконання. Причиною подібного становища є те, що галузеві нормативні

документи з нормування, що розроблялися понад 30 років назад, вже застаріли і неточно враховують нинішні організаційно-технічні та санітарно-гігієнічні умови праці. Отже, галузеві норми праці мають удосконалюватися. До вирішення цього питання на галузевому рівні керівництву окремих закладів сфери обслуговування потрібно: - провести інвентаризацію діючих норм праці; - виконати детальний аналіз їх виконання шляхом проведення масштабних фотографій робочого часу на різних ланках надання послуг, особливо там, - зорієнтуватися у подальшому на переважне використання аналітичних методів нормування.

3. Стратегічним напрямком продовження даної роботи є комп'ютеризація проектування технологічної та організаційної документації й процесу розробки норм праці.

4. Має місце ситуація, що норми праці розроблені не на всі різновиди робіт, а переважно на основні, в той час як для персоналу допоміжного та обслуговуючого вони частково відсутні. В умовах оптимізації пропонується технологу чи менеджеру взяти на себе функції нормувальника з переглядом системи оплати праці (посадових окладів і введенням доплат за інтенсивність праці).

5. Не всі робітники і обслуговуючий персонал виконують нормовані завдання, що частково пов'язано з невідповідністю їх кваліфікаційного рівня вимогам виконуваних робіт чи надання послуг через значну періодичність підвищення кваліфікації у вітчизняних закладах ресторанного господарства (близько 10 років проти європейської практики у 3-5 років). Розв'язання проблеми потребує збільшення бюджету на навчання, з орієнтацією на світовий досвід відповідного бюджетування, коли розмір витрат на професійне навчання коливається на рівні 2-10% до фонду оплати праці, в залежності від розміру закладу сфери обслуговування [4, с. 90-91]. Крім того, даний бюджет повинен передбачати також систематичне підвищення кваліфікації персоналу відділу праці та заробітної плати.

6. Норми праці в закладах ресторанного господарства переглядаються нерегулярно, причому на кінець аналізованого періоду. Немає повної ув'язки

графіків перегляду норм праці з планом організаційно-технічного розвитку закладів сфери обслуговування.

Список використаної літератури:

1. Абрамов В.М. Нормування праці: підруч. / Абрамов В.М., Данюк В.М., Гриненко А.М., Колот А.М., Чернов В.І. – К.: ВПОЛ, 1995. –208 с.
2. Адамчук В.В. Организация и нормирование труда / В.В. Адамчук. - М.: Финстатинформ, 2000. - 297с.
3. Багрова І.В. Нормування праці: навч. посіб. / І.В. Багрова. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 212с.
4. Волошина С.В. Економіка праці: навч. посіб. / С.В.Волошина, Н.В. Чорноморченко, І.С. Чорноморченко. – Дніпропетровськ: Пороги, 2002. –342с.
5. Волошина С.В. Діагностика стану нормування праці на підприємстві / С.В. Волошина, І.М. Казначеева // Актуальні проблеми і прогресивні напрямки управління економічним розвитком вітчизняних підприємств: III всеукр. наук.-практ. конф., 23-24 квітня 2013 р.: тези доп. – Кривий Ріг: КЕІ КНУ, 2013. - Т.1 - С. 226-231.
6. Вудвуд В.В. Нормування праці на підприємствах як елемент підвищення її продуктивності / В.В. Вудвуд // Інноваційна економіка. - 2013. - №4. – С. 60-63.
7. Дзюба С.Г. Нормування праці в вітчизняній і міжнародній економіці: монографія / С.Г. Дзюба, І.Ю. Гайдай. – Донецьк: ТОВ «Юго-Восток», ЛТД», 2005. – 172 с.

ПУГАЧЕВСЬКА КАТЕРИНА ЙОЖЕФІВНА
к.е.н., доцент кафедри менеджменту та управління
економічними процесами,
Мукачівського державного університету

ОЦІНКА ІННОВАЦІЙНОЇ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ РЕГІОНУ В ЦИФРОВИЙ ЕКОНОМІЦІ

Кожен новий етап розвитку економіки характеризується своїми особливостями. Змінюються ключові фактори, що визначають можливості



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>