

Необходимость совершенствования организации обслуживания потребителей услуг вытекает из главной особенности деятельности субъекта сферы услуг - взаимодействующем сочетании процессов производства услуги и обслуживания потребителей. При этом в сфере услуг отсутствует звено, разделяющее производителя услуги и ее потребителя. Иными словами, в процессе получения услуги потребитель вступает в непосредственный контакт с предприятием, от результатов которого зависит восприятие потребителем не только полученной услуги, но и предприятия в целом. Отсюда следует, что организация обслуживания играет не меньшую, если не большую роль среди других параметров, определяющих представления и ожидания потребителя в отношении услуги, восприятия результата ее получения и отношения к деятельности предприятия сферы услуг в целом.

В качестве рекомендаций для органов местного самоуправления по совершенствованию развития рынков товаров и услуг можно указать следующие направления:

- для потребителя – обеспечение удовлетворенности организацией обслуживания, что приведет к повторному посещению предприятия, росту объемов потребления услуг и, следовательно, создаст условия для повышения уровня жизни;

- для предприятия – обеспечение востребованности оказываемых им услуг у потребителей, что приведет к росту доходов и прибыли за счет увеличения посещаемости предприятия и создаст условия для повышения конкурентоспособности.

Литература

1. Предводителя М.Д., Балаева О.Н. Организация сферы услуг: экономика и управление. Курс лекций. М.: Высшая школа экономики. 2002. 79 с.

Данилов Д. Л.,

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМАНДЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

В процессе жизнедеятельности люди постоянно находятся в кругу организаций, отличающихся спецификой работы, поскольку у людей возникает необходимость в удовлетворении своих потребностей.

Детские сады, школы, университеты, супермаркеты, коммунальные службы, заводы, фабрики и многое другое являются организациями, с которыми приходится сталкиваться каждому из нас. Поэтому тема, связанная с организациями актуальна, особенно сейчас, поскольку, с развитием общества, развивается и усложняется окружающая его среда.

Акцент, в данной теме, хотелось бы сделать не на конкретный тип организации, а на механизм управления в организациях. Поскольку в условиях урезания ресурсов, сокращения кадрового состава выживают только сильнейшие организации, в которых работают профессионалы своего дела, готовые оперативно адаптироваться к новым условиям.

Тема построения команд в организации является очень серьезной проблемой не только для руководителя организации, но и для самих сотрудников. От одних только межличностных отношений зависит многое и, конечно, умение подстраиваться друг под друга – это элемент сплоченности кадрового состава.

Итак, основная проблема заключается в выявлении факторов построения эффективных команд в организации. С одной стороны, на уровне теории, управленцы осознают, что для наиболее эффективной работы организации необходимо сплотить кадровый состав, но противоречие состоит в том, что сотрудники сами должны осознать необходимость в сплоченной работе. В качестве объекта исследования – выступают команды, а более частное понятие – это сам собственно процесс командопостроения.

Степень разработанности данной проблемы достаточно высокая, потому как очень много книг выпущено по темам: «Социология управления»,

«Менеджмент организации», «Управление персоналом» «От группы к команде». Были использованы работы таких авторов как: Пригожин А. И., Зинченко Г. П., Галкина Т. П., Ядов В. А. также были использованы различные образовательные порталы, сайты ориентированные на аудиторию бизнесменов, как малого, так и крупного предпринимательства.

Итак, ключевое понятие доклада – это команда, разьясим, что это такое. Команда – не обычная группа заинтересованных людей, она устремлена к достижению целей организации. Члены команды не просто взаимосвязаны, они взаимозависимы и нуждаются друг в друге для реализации намерений. Членами команды могут быть лишь те люди, которые пользуются у персонала авторитетом. Команда это достаточно открытая группа, она открыта для специалистов и для сотрудников организации. Отличие команды от любой группы – это то, что команда самоорганизовывается.

Градация принципов командной работы: члены команды объединены общими намерениями, задачами, целями; члены команды взаимозависимы; члены команды осознают, что достичь результата они смогут лишь при эффективной совместной работе.

По мнению экспертов именно команды способны разрешить противоречие между общественно потребностью в эффективном управлении и низкой мотивацией персонала использовать возможности коллективного творчества. Также существует мнение о том, что командная форма кооперации специалистов организации создает благоприятные условия для применения современных интеллектуальных технологий.

Успешность реализации стратегии развития организации, во многом зависит от сотрудничества, как с другими структурами, так и внутри самой организации. Если организационные решения принимает ключевое звено организации - команда, то это не исключает факта информированности всех сотрудников, именно поэтому команда является вполне открытой для сотрудничества структурой, но прежде всего эффективность в работе будет

зависеть от психологической совместимости сотрудников, входящих в состав команды. Межличностные отношения в команде играют очень важную роль и поэтому для формирования команды именно с точки зрения межличностных отношений важно выполнить следующие условия:

- определить у каждого кандидата тип темперамента;
- выявить задатки, обусловленные подтипом темперамента и свойствами нервной системы, для того чтобы взаимодействие среди членов команды было наиболее успешным;
- распределить командные роли и сопутствующие им функции с учетом ресурсов (как личностных, так и опосредованных межличностными отношениями) каждого члена команды.

Оптимальный состав любого структурного подразделения – это семь, восемь человек. Такой коллектив позволяет реализовывать принцип функциональной полноты – способности решать весь спектр задач. Дело в том, что оперативная память человека может одновременно работать с 7 (+/-) 2 единицами информации (так называемое число Миллера).

Существует три основных типа команд: рабочие; команды повышения эффективности; интегрирующие команды. Независимо от того, какая именно команда в организации имеет место, отличие ее других объединений заключается в наличии синергического эффекта, который обеспечивается за счет сплоченной работы, направленной на достижение общей цели и взаимной отдачи каждого члена команды.

Команда – это ключевое звено организации, которое задает направление деятельности организации и от которого зависит успешное развитие организационной структуры.

Неотъемлемой частью существования команды являются факторы, которые благоприятствуют ее формированию в условиях организационного климата. Во-первых, любая команда формируется для выполнения какой-либо задачи, поэтому тип совместной деятельности, определяющий

структуру, сложность и нестандартность решаемой задачи, будет рассматриваться в качестве одной из главных в образовании команды.

Не менее важный параметр образования команды связан с характеристикой внешней организационной среды, с которой она взаимодействует. В командном менеджменте принято говорить не о среде, а об организационно-культурном контексте существования команды. Существует внешний и внутренний контекст. К внешнему относятся такие характеристики, как организационный климат, компетентность руководящих органов главной организации в управлении командной деятельностью, наличие систем контроля, частота и сила стрессовых воздействий. Внутрикомандный культурный контекст характеризуется через описание следующих индикаторов: принятые и разделенные всеми участниками нормы команды, способы распределения власти, сплоченность и связанность членов команды, характерные способы организации и протекания командного взаимодействия, организация ролевого распределения. Можно сказать, что процесс образования команды – есть процесс образования ее внутреннего культурного контекста (ее субкультуры).

Большое влияние на командные процессы оказывают также особенности личного стиля взаимодействия ее руководителя или лидера с другими членами команды. Здесь всплывает понятие лидерства как неотъемлемой составляющей в командных процессах. Современная концепция лидерства подчеркивают такую его ценность, как повышение у подчиненных способности к саморуководству. То есть, наиболее адекватным лидером является тот, кто может руководить другими в таком направлении, чтобы они руководили сами собой. Человека, способного к такого рода лидерству, авторы называют сверхлидером.

Говоря о стадиях формирования команды, можно выделить несколько этапов:

- предварительная работа. На данном этапе важно правильно определить, насколько действительно необходимо создание команды.

- создание условий для работы. Здесь очень важно, чтобы менеджеры создавали соответствующие условия для работы команд, в противном случае это будет способствовать провалу команды.

- процесс формирования и построения команды. Устранить неопределенность на предмет того, кто входит в команду, а кто нет. Руководство разъясняет членам команды ее задачи, цели и степень ответственности за выполняемые функции.

- начавшую функционировать команду необходимо обеспечить постоянной поддержкой со стороны менеджмента организации.

Таким образом, мы выявили, что групповая работа отличается от командной тем, что команда самоорганизовывается, а группа может организоваться внезапно и способна решить конкретную задачу. Команда – это ядро всей организации, именно она задает ее направление деятельности. Были выявлены основные типы команд: рабочие, команды повышения эффективности, интегрирующие команды. Главными факторами формирования команд являются: возникновение потребности в команде, компетентность со стороны руководителя, наличие общей цели у членов команды, корректное соотношение должностных обязанностей и заработной платы и обеспеченность команды всеми необходимыми ресурсами со стороны руководителя. Организации – это неотъемлемые составляющие нашего общества, поэтому необходимо решать проблемы, препятствующие их развитию - внедрять командную работу.

Данилова А.В.,
г.Екатеринбург

ФАКТОРЫ ПЛАНИРОВАНИЯ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КАРЬЕРЫ

Трудовая карьера как социокультурный феномен – понятие, которое носит междисциплинарный характер: исследуется в политологии, социологии, философии, теории менеджмента и многих других науках.