

НОВЫЕ ФОРМЫ ЗАНЯТОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ

NEW FORMS OF EMPLOYMENT IN SERVICE ECONOMY

E. Evdokimova

Annotation

The paper contains a description of new forms of employment in service economy. Conditions that generated these new form are analyzed.

Keywords: employer, employee, service economy.

Евдокимова Евгения Андреевна
Аспирант,
Санкт–Петербургский институт
гуманитарного образования

Аннотация

В статье дано описание новых форм занятости на предприятиях сферы услуг. Описаны условия, приведшие к возникновению этих форм.

Ключевые слова:

Работник, работодатель, сфера услуг.

Персонал в условиях перехода от индустриальной к сервисной экономике играет ключевую роль в обеспечении успешного функционирования предприятия, поскольку он не только выполняет свои непосредственные обязанности по оказанию услуги, но также и формирует у клиента впечатление о фирме. Качество работы персонала во многом обуславливает как способность фирмы сформировать конкурентное преимущество за счет дифференциации (а в современных условиях, когда товары и услуги отличаются высокой степенью сходства, именно дифференциация служит основной успеха на рынке [1]), так и возникновение у покупателей лояльности к ней (если несколько упростить ситуацию, клиенты приходят не к фирме, а к продавцу – разумеется, при условии, что основные характеристики продукта их в целом устраивают [6]). Наконец, именно от уровня работы персонала зависит, сможет ли компания выстроить долгосрочные отношения со своими потребителями.

Все сказанное выше означает, что для успеха фирмы большое значение имеет мотивация персонала, его заинтересованность в долгосрочной эффективной работе на благо компании. При всей очевидности этого тезиса на практике реализовать его достаточно трудно. Дело в том, что для его внедрения необходимо, чтобы интересы работника были тесно связаны с интересами фирмы, однако между работником и работодателем существует объективный конфликт интересов, препятствующий их сближению. Традиционные же инструменты стимулирования персонала, по сути дела, сводящиеся к разработке более или менее запутанных схем оплаты труда, показали свою недостаточную эффективность, поскольку они

ведут к формированию у работника исключительно материальной мотивации при отсутствии лояльности к работодателю (иными словами, работник готов легко сменить место работы в том случае, если ему предложат более высокую оплату). Проблему могло бы отчасти решить более активное использование нематериальных стимулов, но его потенциал в условиях доминирования материальной мотивации также ограничен (хотя, разумеется, пренебрегать им не стоит [2]).

Следовательно, перед предприятием стоит задача не просто управлять мотивацией своих работников, но управлять отношениями с ними (что в целом соответствует современным представлениям о том, что фирма должна быть конкурентоспособной не только на рынке конечных потребителей, но и на всех рынках, на которых она работает, в том числе и на рынке труда), что, на наш взгляд, заключается в выполнении следующих условий:

- ◆ Получаемое работником материальное вознаграждение должно быть достаточным для удовлетворения его потребностей (это традиционное требование, применимое ко всем системам стимулирования);
- ◆ Сотрудник должен иметь возможность управлять размером своего вознаграждения (иными словами, сотрудник не просто получает выплаты в определенном размере, установленном фирмой, но способен сам влиять на размер своего вознаграждения пропорционально затраченным усилиям). В конечном счете это означает, что сотрудник получает право сам определять, какой объем работы и по какому графику он готов выполнять;

◆ Размер вознаграждения должен зависеть от того, насколько эффективно работник трудится для достижения целей фирмы (иначе говоря, оплата должна быть привязана не к каким-то заранее заданным нормативам, а к реально полученным результатам). По сути дела, фирма хочет переложить на работника часть своих рисков – поскольку получаемый ею доход напрямую зависит от того, насколько эффективно персонал взаимодействует с клиентами, фирма будет стремиться к тому, чтобы доход работника в максимальной степени зависел бы от того, какой доход он приносит компании;

◆ Деятельность для достижения целей фирмы должна способствовать удовлетворению не только материальных, но и нематериальных потребностей работника (т. е. обеспечивая достижение целей компании, работник также получает удовлетворение своих нематериальных запросов). Это означает, что работник выступает не безмолвным исполнителем не до конца понятных ему задач, а, напротив, самостоятельно (хотя бы отчасти) ставит перед собой задачи и определяет инструменты их выполнения (разумеется, в определенных пределах). Кроме того, эти задачи могут носить достаточно комплексный характер (т. е. уровень разделения труда между отдельными исполнителями сравнительно низкий).

Легко убедиться в том, что эти условия соответствуют специфике сервисной экономики, когда ключевое значение имеет способность удовлетворить запросы конкретного клиента и побудить его приобрести услугу или товар, и при этом они практически невыполнимы в рамках индустриальной экономики, где необходимо слаженно выполнять повторяющиеся однообразные дробные операции, а деятельность производственного персонала практически никак не влияет на величину дохода фирмы.

Проблема, однако, состоит в том, что работодатели, привыкшие к традиционным (индустриальным) способам управления персоналом, не всегда готовы перестроиться на новые отношения с персоналом (а выполнение этих условий с неизбежностью означает переход к новым отношениям, предполагающим большее доверие между работником и работодателем). Эти отношения неизбежно ведут к снижению способности работодателя контроли-

ровать поведение работника и усиливают зависимость работодателя от своего персонала (сотрудники становятся в полном смысле человеческим капиталом, обуславливающим успех бизнеса). Фактически работник перестает быть просто рабочей силой, отчужденной как от предпринимательских рисков, так и от предпринимательской прибыли, и сам становится мини-предпринимателем, ведущим хозяйственную деятельность под эгидой своего работодателя (де-факто – старшего партнера по совместному бизнесу) [3]. Более того, нередко он сам регистрируется в качестве предпринимателя.

Иначе говоря, он частично выводится во внешнюю среду фирмы, подвергаясь квази-экстернализации. Фирмам, работающим в сфере услуг, важно суметь перестроиться к этим новым условиям трудового (вероятно, правильнее будет сказать – квазитрудового) партнерства, чтобы максимально полно реализовать потенциал своих работников для повышения эффективности своего бизнеса.

Переход к новым условиям сотрудничества фирмы и работника был обусловлен не только ростом сервисной экономики (нуждающейся в этих условиях), но и изменениями в запросах работников, которые хотят большей индивидуализации условий труда и заинтересованы в самореализации. Можно говорить, что происходит плавная эволюция людей от наемных работников к свободным агентам [4].

Можно привести следующие примеры реализации новой модели отношений между работником и работодателем:

◆ Арендная модель, при которой работник выплачивает фирме определенную плату за право использовать предоставляемое ему рабочее место, и в дальнейшем на его основе самостоятельно оказывает услуги клиентом по установленному фирмой тарифу. Классические примеры такой модели – водители маршрутных и обычных такси, сотрудники салонов красоты. Благодаря ей фирма минимизирует свои риски и получает гарантированный регулярный доход от предоставления в аренду рабочих мест;



◆ Арендная модель с разделением рисков – в этом случае работник отдает в качестве платы за использование рабочего места не фиксированную сумму за определенный период времени, а долю от полученного дохода. Пример – тренеры в фитнес-центрах при предоставлении индивидуальных занятий. В этом случае фирма несет риски недостаточного дохода;

◆ Отдельные разновидности модели "франшиза-рабочее место" [5], где франчайзи, хотя и является формально самостоятельным предпринимателем, взаимодействует с клиентами через посредство франчайзера.

Пример такой модели – таксопарк, привлекающий водителей со своими автомобилями, и выполняющий для них функции диспетчера.

Однако использование этих инновационных форм взаимодействия работника и работодателя не означает, что фирма может снять с себя все свои обязательства перед сотрудниками. Речь идет не о минимизации обязательств компании перед персоналом, а о создании условий для максимальной самореализации сотрудников, в том числе и за счет частичного перекалывания на них рисков предпринимательской деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бакальская Е. Сфера торговли: сущность дифференциации // Проблемы теории и практики управления. – 2012. – № 7–8. – С. 135–139.
2. Евдокимова Е. А. Соревнование как инструмент повышения эффективности работы персонала предприятия сферы услуг // Экономика и экологический менеджмент (электронный научный журнал). – 2012. – № 2. – С. 161–165. Доступно онлайн по адресу: http://economics.iibt.ifmo.ru/ru/article/182/sorevnovanie_kak_instrument_povysheniya_effektivnosti_raboty_personala_predpriyatiya_sfery_uslug.htm. Проверено 02.12.2013.
3. Котляров И. Д. Экосистема: новые формы взаимодействия компании с работниками, клиентами и широкой публикой // Вестник НГУЭУ. – 2013. – № 4.
4. Пинк Д. Нация свободных агентов: как новые независимые работники меняют жизнь Америки. М.: Издательский дом "Секрет Фирмы", 2005. – 328 с.
5. Стэнворт Дж., Смит Б. Франчайзинг в малом бизнесе. М.: Аудит, ЮНИТИ, 1996. – 200 с.
6. Gronroos C. In the Marketplace There Is Only Service – Facilitating Customers' Value Creation // ECIS 2011, Aalto University, June 9–11, 2011. Helsinki: Aalto University, 2011. Available online at: <http://www.ecis2011.fi/keynotes/index.html>. Accessed on 10.03.2013.
7. Миндлин Ю.Б. Управление системой качества на предприятии сферы услуг // Тренды и управление. – 2013. – №1 С. 111–114
8. Евдокимова Е.А. Эффективное использование персонала в сфере услуг // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия "Экономика и право". – 2012. – №7 С. 44–46

© Е.А. Евдокимова, (jenyffer@gmail.com), Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики»,

