

Большая часть проблем, стоящих перед структурами, занимающимися инновационной деятельностью, носит глобальный характер и должна решаться на федеральном уровне. К ним относятся налоговые проблемы, законодательные гарантии инвестиций, а также вопросы, связанные с правами на интеллектуальную собственность. Поэтому инвестиционно-инновационная политика развития региона должна сопровождаться комплексом мер по совершенствованию внешних механизмов: предпринимательской деятельности, налоговой и кредитной политики, организационного механизма ее внедрения и сопровождения.

Библиографический список

1. Семина Л.А. Как оценить инвестиционную политику региона? // Российское предпринимательство. – 2010. – № 2-1. – С. 152-156.
2. Семина Л.А. Реализация инвестиционных стратегий в агропромышленном формировании – основа экономической эффективности функционирования // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – 2011. – № 3 (77). – С. 138-140.
3. Официальный сайт Администрации Смоленской области // admin-smolensk.ru.
4. Рейтинг инвестиционной привлекательности регионов России // ra-national.ru.
5. Санду И.С., Семина Л.А. Инновационный потенциал – инструмент развития экономики региона // Известия Алтайского государственного университета. – 2013. – № 2-2 (78). – С. 312-316.
6. Методические рекомендации по определению эффективности научных разработок

и внедрения инноваций / Е.И. Семёнова, В.А. Семёнов, А.В. Серёгин, Е.Е. Можжев. – М.: Изд-во РГАЗУ. – 2009. – 158 с.

7. Макарычев С.С., Ковалева И.В. Оценка эффективности социально-экономической политики региона // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – 2013. – № 2 (100). – С. 129-132.

References

1. Semina L.A. Kak otsenit' investitsionnyuyu politiku regiona? // Rossiiskoe predprinimatel'stvo. – 2010. – № 2-1. – S. 152-156.
2. Semina L.A. Realizatsiya investitsionnykh strategii v agropromyshlennom formirovanii – osnova ekonomicheskoi effektivnosti funktsionirovaniya // Vestnik Altaiskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta. – 2011. – № 3 (77). – S. 138-140.
3. Ofitsial'nyi sait Administratsii Smolenskoi oblasti // admin-smolensk.ru.
4. Reiting investitsionnoi privlekatel'nosti regionov Rossii // ra-national.ru.
5. Sandu I.S., Semina L.A. Innovatsionnyi potentsial – instrument razvitiya ekonomiki regiona // Izvestiya Altaiskogo gosudarstvennogo universiteta. – 2013. – № 2-2 (78). – S. 312-316.
6. Metodicheskie rekomendatsii po opredeleniyu effektivnosti nauchnykh razrabotok i vnedreniya innovatsii / E.I. Semenova, V.A. Semenov, A.V. Seregin, E.E. Mozhaev. – M.: Izd-vo RGAZU. – 2009. – 158 s.
7. Makarychev S.S., Kovaleva I.V. Otsenka effektivnosti sotsial'no-ekonomicheskoi politiki regiona // Vestnik Altaiskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta. – 2013. – № 2 (100). – S. 129-132.



УДК 338.462

П.Г. Николенко, Ю.С. Ключева
P.G. Nikolenko, Yu.S. Klyuyeva

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ

INNOVATIVE APPROACHES TO PERSONNEL MANAGEMENT OF HOTEL AND RESTAURANT COMPLEX

Ключевые слова: гендерный менеджмент, гостинично-ресторанный комплекс, команда, корпоративное управление, персонал, сетевой менеджмент, синергетический менеджмент.

Keywords: gender management, hotel and restaurant complex, team, corporate management, personnel, network management, synergetic management.

В сфере услуг действует ряд факторов, которые сдерживают развитие гостинично-ресторанных комплексов. В связи с этим требуется применение инновационных методов и технологий в управлении персоналом. Наиболее действенными из них можно считать: экологизацию, управление знаниями в гостиничном бизнесе, синергетический, командный, гендерный, сетевой менеджмент и корпоративное управление человеческим капиталом. Очень важно, чтобы сотрудники гостиницы умело управляли услугами, идентифицировали, распространяли, накапливали, развивали, приобретали знания. При обострении конкуренции за клиента срабатывает и эффект синергизма в управлении персоналом. Синергетический эффект максимально проявляется при психологической совместимости работников, высоком уровне технологий и трудовой дисциплины. Актуальной в управлении персоналом является комплексная технология сплочения профессиональной команды – командный менеджмент. Развитие деловых способностей сотрудников в ходе их обучения, расширения объема их знаний, приобретения навыков групповой работы способствует созданию слаженной команды, в которой сотрудники дополняют друг друга при четко определенной роли каждого и осуществлении ротации функционала в ролевых действиях. В управлении персоналом обозначены вертикальные (функциональные), горизонтальные и специализированные (ситуационные) команды. Компонентами команд являются: причины формирования команд, факторы, требования, критерии эффективности. Отход от традиционных подходов управления персоналом связан и с вовлечением в трудовую деятельность женщин, что способствует развитию нового типа менеджмента – гендерного. Сетевой менеджмент в международной гостиничной фирме – это виртуальное объединение управленческих структур, размещенных на разных территориях, где происходит взаимодействие за счет электронных средств коммуникации. Также актуально корпоративное управление человеческим капиталом, которое основано на интеллектуальности трудового процесса, заинтересованности руководства в пожизненном найме трудовых ресурсов, создании

системы стимулов для накопления человеческого капитала и применении трудосберегающих технологий. Предприятия гостинично-ресторанных комплексов могут придерживаться в своей деятельности различных подходов в управлении персоналом, но на современном этапе важна их оптимальная комбинация.

The personnel management phenomenon in hotel and restaurant complexes is discussed. A number of factors restrain the development of hotel and restaurant complexes. The innovative techniques of personnel management should be used. The most effective techniques include ecologization, knowledge management in the hotel industry, synergetic, team and gender management, network management, and corporate human capital management. The hotel employees should skillfully perform their duties, get and gather knowledge. The synergy effect in personnel management is activated in the competition for clients. It is revealed to the uttermost by the psychological compatibility of the employees and with a high technological and labor discipline level. The professional team cohesion technology is the current trend in HR-management – team management. The personnel get the group work skills, the roles are clearly defined and the functional rotation is realized. There are defined vertical (functional), horizontal and specialized (situational) teams in HR-management. The departure from the traditions in personnel management is connected with the involvement of women in labor activity which contributes to the development of gender management. Networking management in an international hotel company is a virtual association of administrative structures which are placed in different territories with interaction through electronic means of communication. The corporate human capital management is based on the intelligence of the labor process, on the leadership interest in lifelong employment of labor resources and the use of labor-saving technologies. The hotel-restaurant complexes enterprises may be guided in their activities by different approaches in the personnel management, but at the present stage their optimal combination is important.

Николенко Полина Григорьевна, к.э.н., доцент, каф. «Сервис и экономика сферы услуг», Нижегородский государственный инженерно-экономический институт. E-mail: polinanikolenko59@mail.ru.

Клюева Юлия Семеновна, к.э.н., доцент, зав. каф. «Сервис и экономика сферы услуг», Нижегородский государственный инженерно-экономический институт. E-mail: juliya_klyueva@mail.ru.

Nikolenko Polina Grigoryevna, Cand. Econ. Sci., Assoc. Prof., Nizhny Novgorod State Engineering-Economic Institute. E-mail: polinanikolenko59@mail.ru.

Klyuyeva Yuliya Semenovna, Cand. Econ. Sci., Assoc. Prof., Head, Chair of Service Industry Economics, Nizhny Novgorod State Engineering-Economic Institute. E-mail: juliya_klyueva@mail.ru

Введение

В настоящее время ни одно предприятие сферы сервиса не может эффективно функционировать без применения различных подходов в управлении персоналом. В связи с ростом доли услуг во внутреннем продукте развитых стран и РФ следует развивать гостинично-ресторанные услуги и сервис через применение различных инновационно-

управленческих подходов к кадровому менеджменту. Инновации управления персоналом следует связывать с технологией экологизации, управлением знаниями персонала, синергетическим, командным, гендерным, сетевым, корпоративным менеджментом.

Цель исследования – конкретизация инновационных подходов в управлении персона-

лом и адаптация их использования в гостинично-ресторанном комплексе.

Задачи:

- рассмотрение инновационных подходов в управлении персоналом в сфере сервиса;
- формирование выводов по применению инновационных технологий в кадровом менеджменте.

Основная часть

Современный этап развития экономики характеризуется структурными сдвигами в народном хозяйстве к сфере услуг. Доля услуг в валовом внутреннем продукте развитых стран составляет 70-75%. В экономике России прослеживаются общемировые тенденции, и доля услуг в ВВП в последние годы составляет около 60% [1].

Несмотря на положительные тенденции, существует ряд факторов, сдерживающих динамичное развитие сферы услуг, а именно [2, с. 159]:

- ухудшение макроэкономической ситуации, обусловленное снижением мировых цен на нефть и замедлением роста сырьевого экспорта;

- асинхронность процессов глобализации, протекающих в различных сферах экономики (ускорение процессов в сфере обращения и потребления и замедление процессов в сфере производства в силу недостаточной конкурентоспособности и низкой капитализации российских предприятий);

- ухудшение социальной среды, связанное с высоким уровнем бедности и деградации социальной инфраструктуры.

Гостинично-ресторанный бизнес является одним из самых чувствительных к вышеперечисленным тенденциям. В таких условиях требуется применение инновационных методов и технологий в управлении, которые позволят сократить воздействие неблагоприятных факторов. Инновационный подход означает применение таких методов управления, которые направлены на повышение конкурентоспособности предприятия, усиление его конкурентных преимуществ. Рассматривается инновационный подход к управлению персоналом в гостинично-ресторанных комплексах. Наиболее действенными инновационными подходами в управлении персоналом авторы считают:

- экологизацию;
- управление знаниями в гостиничном бизнесе;
- синергетический менеджмент;
- командный менеджмент;
- гендерный менеджмент;
- сетевой менеджмент;
- корпоративное управление человеческим капиталом.

Рассмотрим вышеперечисленные подходы более детально.

1. Авторы солидарны с мнением Е.В. Печерицы, которая связывает инновации управления персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе с экологизацией. Это направление связано с созданием исследовательских центров, подготовкой научно-технических программ, ориентированных на поддержание экологических инновационных технологий [3, с. 95]. В условиях глобального кризиса кадры гостиниц необходимо ориентировать на бережливое осуществление технологического процесса. Эффектом от внедрения инноваций должно быть сохранение и восстановление ресурсов, здоровья населения и окружающей природной среды. Очень важно, чтобы сотрудники гостиницы умело управляли услугами, поддерживая высокий уровень обслуживания. Например, если номер ожидания клиента следует поддерживать в пределах 10°C, с автоматическим регулированием тепла до 18°C при вселении клиента. Таким образом, среди персонала гостиницы полезно пропагандировать энергоаудит.

2. Под управлением знаниями понимается целенаправленная организация деятельности компании по созданию, структурированию и использованию ее баз знаний. В настоящее время управление знаниями – это теоретическая концепция, опирающаяся на социально-психологическое понимание процессов обмена знаниями, имеющая практические корни, использующая и развивающая интеллектуальный и кадровый потенциал организации и тесно связанная с двумя другими концепциями, а именно: интеллектуальным капиталом и обучающейся организацией [4, с. 16].

Система управления знаниями в гостиничном бизнесе – это совокупность трех областей (области объектов управления знаниями, области процессов управления знаниями и области инфраструктуры управления знаниями). Область объектов управления знаниями – это основные категории знания в организациях вообще и в гостиницах в частности. Область процессов управления знаниями – это основные процессы, составляющие суть менеджмента: планирование, организация, мотивацию, координация и контроль. Область инфраструктуры управления знаниями – это синергизм информационных технологий, сетевых систем связи, корпоративной культуры, условий услуг и сервиса, культуры отношений с клиентами [4, с. 16].

Авторское понимание управления знаниями персонала трактуется следующим образом: это деловое отношение к накопленной информации и корпоративному опыту, являющееся основой для создания духовных и материальных ценностей, обеспечивающих такие организационные, коммуникационные и технологические условия, которые помогают

компании непрерывно продуцировать, выявлять, оценивать и применять идеи сотрудников (знания клиентов) в развитии организации.

Управлять знаниями в сфере сервиса – значит, создавать такие условия, в которых накопленные знания и опыт эффективно используются для решения конкретных, важных для компании задач. Используя категоризацию знаний Д.С. Куканова в гостиничном бизнесе, представим табличную модель (табл. 1) формирования знаний при управлении персоналом [4, с. 16].

Процедуры и операции, используемые в процессе управления знаниями персонала, включают:

- идентификацию знаний;
- распространение знаний;
- накопление знаний;
- развитие знаний;
- приобретение знаний;
- нахождение знаний [4, с. 18].

3. Из-за несбалансированности экономики, различных экономических систем спонтанно срабатывает явление самоорганизации или синергизма в управлении персоналом. Эффект синергизма в управлении персоналом возникает при обострении конкуренции за клиента, вследствие этого привлекается большое количество знаний, практического опыта, и налаживания информационных связей между сотрудниками. Синергетический эффект максимально проявляется при психологической совместимости работников подразделения сферы сервиса. Признаки синергетического эффекта в управлении персоналом:

- благоприятный социально-психологический климат в коллективе;
- высокий уровень технологий и трудовой дисциплины;

- рост числа предложений сотрудников по улучшению работы отдела или организации;
- повышение производительности труда, лояльности сотрудников по отношению к руководству.

4. Развитие теории и практики управления персоналом показывает, что прежде альтернативные и противоположные подходы к решению проблемы взаимодействия персонала в настоящее время обобщены и систематизированы в комплексную технологию сплочения профессиональной команды – командный менеджмент. Значение технологий командообразования в развитии гостиничного бизнеса особенно важно, потому что развитие деловых способностей сотрудников в ходе их обучения, расширения объема их знаний, приобретения навыков групповой работы способствует созданию слаженной команды, в которой сотрудники дополняют друг друга при четко определенной роли каждого из них. Сама команда обучается действовать, осознанно подчиняясь общей стратегии гостиничного менеджмента [5, с. 1271].

В современном менеджменте самоуправляемые команды становятся ключевыми конкурентоспособными звеньями. Непременными условиями командной работы становятся максимизация контактов поставщиков и потребителей, обеспечение их прямых и регулярных связей. Практикуется включение представителей поставщиков или потребителей во внутренние рабочие группы компании, если это возможно по условиям деятельности. Не менее важно также информирование персонала. Не рекомендуется выдавать персоналу дозированную и «очищенную» информацию. Считается целесообразной постоянная тренировка работника для наилучшего использования им информации, самостоятельного анализа ситуации и принятия собственных решений [6, с. 215].

Таблица 1

Категоризация знаний в управлении персоналом гостиницы

Категория знаний	Комментарий
Знания специальных задач	Содержат знания о специфических рабочих процессах, процедурах, последовательных шагах, разнообразных действиях и стратегиях, необходимых для выполнения технологически-обслуживающих задач. Этот тип знаний позволяет обобщать однотипные знания и дает возможность сотрудникам координировать действия, не прибегая к внешним коммуникациям
Знания сопутствующих задач	Содержат разделяемые сотрудниками группы общие знания о выполнении производственных задач, как это обычно происходит при групповой форме работы. Это разделяемые всеми сотрудниками ценности, нормы верования, отношения и познавательный консенсус в организации. Именно они создают совместимую, неконфликтную интерпретацию происходящих событий
Знания на основе транзакционной памяти	Партнерам по работе необходимо понимать особенности друг друга, которые проявляются в различных знаниях, предпочтениях, слабостях и прочих ценностях, во взаимоотношениях и связях между сотрудниками компании. Знания на основе транзакционной памяти позволяют достигать целей, помогать членам команды компенсировать слабые стороны и предугадывать действия друг друга, предоставляя информацию, опережая просьбу о ней, поддерживая связи между экспертными знаниями членов группы
Знания, связанные с обслуживанием клиента	Предполагают знание текущих и перспективных требований и отдельных потребителей, и целевой группы клиентов отеля

Организация должна быть ответственна за обучение персонала работе в команде, где наблюдается ротация функционала и ролевых действий. Сотрудники гостиницы могут быть лидерами в одной команде, подчиненными в другой; роли будут предопределяться характером работы. Деятельность в разных ролях требует от сотрудников владение полным набором новых умений, которые не характерны для традиционной организации. Работники должны быть адаптивными, целеустремленными и способными работать в команде (рис. 1).



Рис. 1. Преимущества командообразующей модели организации будущего

Команды в гостиничном сервисе рассматриваются как группы сотрудников, участвующих в непрерывном производственно-технологическом процессе. В типологии классификации команд заложен индикатор рода деятельности, которой призвана заниматься команда:

– подготовка рекомендаций проектных групп по аудиту, качеству или безопасности;

– присутствие конструктивного начала и разработка итоговой формулировки для внедрения рекомендаций;

– сконцентрированность на производительности команды;

– идентифицирование команды с поставленными перед ними конкретными целями, отличающимися от целей фирмы в целом [7].

Е.И. Макринова, С.Е. Трунова в структуре гостиницы выделяют:

– вертикальные (функциональные) команды, включающие линейного руководителя и его формальных подчиненных. В некоторых случаях команда может включать в себя три-четыре уровня иерархии в рамках одной сферы ответственности гостиничного менеджмента;

– горизонтальные команды состоят из руководителей и специалистов примерно одного и того же уровня, но из разных служб и подразделений гостиницы. Специальная группа включает в состав сотрудников различных отделов и служб и является многофункциональной командой, которой поручено совместное выполнение определенных действий;

– специализированные (ситуационные) команды, не входящие в формальную структуру гостиницы и работающие над важными проектами [5, с. 1272]. В таблице 2 авторы обозначили составляющие компоненты по формированию команд в гостиничном сервисе.

Командообразующими методами в гостинично-ресторанных комплексах являются специальные тренинги, семинарские занятия, проекты, тимбилдинг.

Таблица 2

Компоненты команд

Причины формирования команд	Удовлетворение потребностей клиентов и реализация интересов фирмы и персонала. Решение стратегических, операционных и тактических задач гостиничной деятельности. Усиление партисипативного влияния
Факторы	Команда функционирует слаженно, как единый организм, а ответственность несет коллективно. Сотрудники постоянно совершенствуют квалификацию по универсальным знаниям и навыкам. Все члены команды имеют равные права, участвуют в планировании, контроле деятельности коллектива и каждого сотрудника. Управление командой осуществляется коллегиально
Требования	Оптимизация сотрудников команды, распределение должностных обязанностей. Формирование состава команды с учетом знаний, опыта, компетенций персонала. Учет и контроль затрат на формирование команд
Критерии эффективности	Повышение удовлетворенностью трудом. Улучшение качества обслуживания клиентов и бизнес-процессов, через реинжиниринг, контроллинг. Повышение мотивированности персонала гостиницы. Увеличение объемов информации, знаний и возможностей в принятии решений, появление чувства значимости, доверия и поддержки команды. Повышение эффективности гостиничной деятельности и конкурентоспособности предоставляемых услуг и сервиса. Повышение удовлетворенности клиентов качеством сервиса, усиление их лояльности. Интенсификация развития персонала через развитие сплоченности, проявление синергизма

5. Отход от традиционных подходов управления персоналом предполагает вовлечение в трудовую деятельность женщин, что способствует развитию нового типа менеджмента – гендерного. Используя информационный ресурс эмпирических данных Т.В. Бендас, можно утверждать, что:

- лидеры-женщины не отличаются от лидеров-мужчин ни по лидерскому стилю, ни по эффективности своей деятельности, ни по вербальному поведению;

- отличия лидеров разного пола отражают общие гендерные различия;

- лидеры-женщины отличаются от мужчин, но в сторону, противоположную ожидаемым гендерным различиям [8, с. 87].

Н.И. Данилова считает, что женщины-лидеры могут быть ориентированы на задачу, а мужчины-лидеры – на отношения внутри группы, что может быть обусловлено личностными особенностями или ситуационным запросом, но совсем не половыми характеристиками [9, с. 282]. Имея собственные наблюдения, авторы выделяют причины гендерных различий в управлении персоналом:

- общие различия между мужчиной и женщиной;

- различия в ситуационном подходе;

- присутствие дискриминации при назначении на управленческий пост;

- большая занятость женщин в домашнем хозяйстве.

Проведен анализ и исследования в виде опроса и обозначены причины различий ген-

дерного менеджмента, которые дополнены ориентирами (табл. 3).

Авторы придерживаются мнения, что в управлении сферой сервиса следует руководствоваться мужскими и женскими управленческими моделями поведения, что усилит гибкость и позволит получить синергетический эффект. Кадрового управленца следует рассматривать не по гендерному признаку, а как личность, от которого зависят внешняя конкурентоспособность фирмы, уровень организационной культуры, имидж и приверженность сотрудников к своей компании. Но именно женщина – руководитель умеет сочетать такие качества, как: хитрость и чуткость, гуманность и гибкость, практичность и рациональность, что также может выступать ресурсным потенциалом компании.

6. Сетевой менеджмент как один из инновационных подходов в управлении проявляется через построение сетевой структуры организации и эффективного управления этой структурой. Признаками сетевого менеджмента являются [2, с. 159-160]:

- в сетевой структуре используются ресурсы многих внешних организаций, в отличие от классической организации, в которой все ресурсы сконцентрированы внутри нее;

- взаимодействие компаний – членов сетевой структуры происходит на основе рыночного механизма;

- основные функции компании распределены между отдельными сетевыми структурами.

Таблица 3

Принципы и ориентиры гендерного управления

Принципы и ориентиры в управлении персоналом женщинами	Принципы и ориентиры в управлении персоналом мужчинами
<ul style="list-style-type: none"> – выбор в качестве партнеров по взаимодействию компетентных и профессионально подготовленных лиц; – при решении конфликта допускается мирный исход, применяются меры морального и психологического воздействия; – отношения с подчиненными строят по типу сотрудничества, признания вклада и значимости каждого сотрудника; – используются стили «просьбы», «доверия»[12, с. 42]; – осознание места и ценности каждого сотрудника, независимо от иерархического места в фирме; – использование технологии оказания знаков внимания; – руководящая власть связана с личностными характеристиками; – направлены на перестройку сферы отношений; – соблюдение баланса в распределении работы: «Не нагружать подчиненных своей работой, не делать работу за них»; – чередование авторитарного и демократического стилей руководства; – ориентированность на человека; – информирование подчиненных по поводу поставленных перед ними задач; – склонность к накоплению знаний, но неиспользованию их 	<ul style="list-style-type: none"> – принцип правильной информации (использование правила: «Действительно жить – это значит жить, располагая правильной информацией»); – принцип честных отношений, построенный на личной власти; – принцип цивилизованного единоначалия (в гостиничном бизнесе полезна гласность, но при принятии решений руководитель должен брать ответственность на себя); – принимая решение, прислушиваться к интуиции; – управленческое решение, должно улучшать ситуацию и работать на цель; – основной приоритет – цели организации, а второй приоритет – интересы коллектива и только затем – личные цели; – знать, как все устроено, ориентироваться на лучших, ставить амбициозные цели; – стратегичность повседневности (ухватив хотя бы один управленческий инструмент, получить эффект, результат); – оценка персонала только по результату; – направлены на перестройку сферы правил и норм; – наличие положительной энергетики, осознания; – системность, согласованность; – ориентированность на задачи

Под сетевой организационно-управленческой структурой понимается организационный тип, который характеризуется свободно связанной, гибкой, горизонтально организованной структурой сети принципиально равноправных, равных по своим ролям и функциям, независимым партнеров [10, с. 540]. Сетевой менеджмент в международной гостиничной фирме имеет виртуальное объединение управленческих структур, размещенных на разных территориях, где происходит взаимодействие за счет электронных средств коммуникации, при минимальном личном контакте сотрудников, что позволяет унифицировать и стандартизировать предоставляемые услуги и сервис, снижать издержки за счет вытеснения затратных устаревших технологий и внедрения инноваций.

7. Человеческий капитал гостиницы обладает специфическими свойствами, которыми не обладают другие активы. Человеческий капитал – это эволюционная категория, склонная к износу и пополнению через способности, умения, навыки и постоянное умственное развитие сотрудников.

Корпоративный человеческий капитал является невещественным активом, принадлежащим личности. Целью корпоративного управления человеческим капиталом является приобретение работниками современных знаний и диверсификация их в профессиональные компетентностные действия. Авторы солидарны с М.В. Гогитидзе, который утверждает, что корпоративное управление человеческим капиталом должно основываться на принципах:

- роста интеллектуальности трудового процесса;

- заинтересованности руководства фирмы в долгосрочном (пожизненном) использовании и воспроизводстве человеческого капитала;

- создания системы стимулов для накопления человеческого капитала, направленной на снижение внутриорганизационного неравенства в доходах;

- использования человеческого капитала для развития предприятия;

- применения трудосберегающих технологий;

- проведения мониторинга человеческих ресурсов компании и выявления причин, препятствующих воспроизводству корпоративного человеческого капитала;

- учета социально-экономической отдачи от человеческого капитала [11, с. 87].

Предприятие сферы сервиса может использовать различные модели корпоративного управления человеческим капиталом, в зависимости от численности персонала (рис. 2-4).

Подводя итог, необходимо отметить, что все вышеперечисленные инновационные подходы в управлении персоналом тесно связаны между собой и базируются (рис. 5):

- во-первых, на личности менеджера;
- во-вторых, на восприятии подчиненного как личности;

- в-третьих, на использовании синергетического эффекта от сплочения персонала в команде и объединения взаимодействий персонала компаний – членов сетевой структуры.

Инновационность в управлении персоналом на современном этапе развития предприятий сервиса заключается в комбинации различных подходов к управлению персоналом.



Рис. 2. Горизонтальная схема управления персоналом малого предприятия

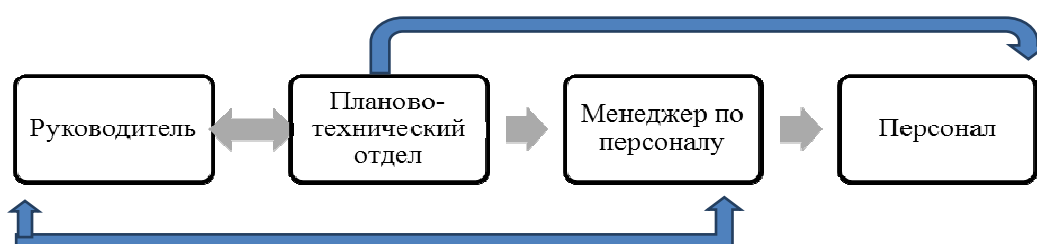


Рис. 3. Горизонтальная схема управления персоналом на средних предприятиях

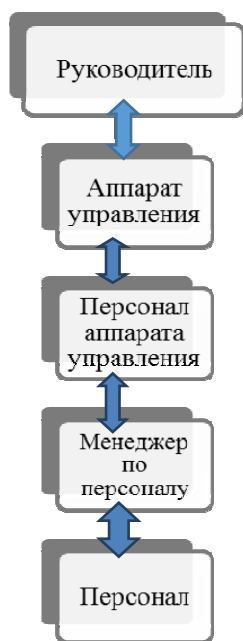


Рис. 4. Схема управления персоналом на крупных предприятиях



Рис. 5. Взаимосвязь инновационных подходов к управлению персоналом

Выводы

Таким образом, в процессе реализации инновационных подходов в управлении персоналом в сфере сервиса важно сформулировать современную кадровую стратегию, основанную на:

- комплексном подходе и сочетании технологий управления (экологизации, управления знаниями и т.д.);
- синергетическом эффекте командного, гендерного, сетевого менеджмента;
- использовании различных моделей корпоративного управления человеческим капиталом, в зависимости от численности персонала.

Библиографический список

1. Проскура Д.В. Влияние региональной составляющей на уровень развития различных отраслей сферы услуг // Управление эко-

номическими системами. Электронный научный журнал. – 4/2012. – №40. www.uecs.ru.

2. Никулина И.Е. Инновации в современном менеджменте // Вестник Томского университета. – 2011. – № 342. – С. 159-162.

3. Печерица Е.В. Теоретические аспекты ресурсосберегающих технологий в гостиничном бизнесе // Техничко-технологические проблемы сервиса. – 2014. – №2 (28). – С. 95.

4. Куканов Д.С. Управление знаниями в гостиничном бизнесе: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. – М., 2007. – 28 с.

5. Макринова Е.И. Интегрированная модель формирования и развития команд в управлении персоналом гостиницы // Фундаментальные исследования. – 2012. – № 11. – С. 1271-1276.

6. Мильнер Б.З. Теория организации: учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 480 с.

7. Базарова Т.Ю. Управление персоналом организации. – М.: Банки и Биржи; ЮНИТИ, 1998. – 423 с.

8. Бендас Т.В. Гендерные исследования лидерства // Вопросы психологии. – 2000. – № 1. – С. 87.

9. Данилова Н.И. Содержание и принципы гендерного управления // Известия Российского педагогического университета имени А.И. Герцена. – 2009. – № 99. – С. 281-286.

10. Государственное регулирование экономических процессов: энциклопедический словарь / под общ. ред. В. И. Кушлина; Рос. академия гос. службы при Президенте РФ. – М.: РАГС, 2004. – 743 с.

11. Гогитидзе М.В. Концепция корпоративного управления человеческим капиталом // Проблемы современной экономики выпуск. – 2010. – № 3. – С. 86-88.

12. Гроздева Е.С. Штрихи к портрету женщин-менеджеров // Социологические исследования. – 2000. – № 1. – С. 42.

References

1. Proskura D.V. Vliyanie regional'noi sostavlyayushchei na uroven' razvitiya razlichnykh otraslei sfery uslug // Upravlenie ekonomicheskimi sistemami. Elektronnyi nauchnyi zhurnal. – 4/2012. – № 40. www.uecs.ru.

2. Nikulina I.E. Innovatsii v sovremennom menedzhmente // Vestnik Tomskogo universiteta. – 2011. – № 342. – S. 159-162.

3. Pecheritsa E.V. Teoreticheskie aspekty resursosberegayushchikh tekhnologii v gostinichnom biznese // Tekhniko-tekhnologicheskie problemy servisa. – 2014. – № 2 (28). – S. 95.

4. Kukanov D.S. Upravlenie znaniyami v gostinichnom biznese: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk: 08.00.05. – М., 2007. – 28 с.

5. Makrinova E.I. Integrirrovannaya model' formirovaniya i razvitiya komand v upravlenii personalom gostinitsy // Fundamental'nye issledovaniya. – 2012. – № 11. – S. 1271-1276.

6. Mil'ner B.3. Teoriya organizatsii: uchebnik. – 2-e izd., pererab. i dop. – M.: INFRA-M, 2000. – 480 s.

7. Bazarova T.Yu. Upravlenie personalom organizatsii. – M.: Banki i birzhi; YuNITI, 1998. – 423 s.

8. Bendas T.V. Gendernye issledovaniya liderstva // Voprosy psikhologii. – 2000. – № 1. – S. 87.

9. Danilova N.I. Soderzhanie i printsipy gendernogo upravleniya // Izvestiya Rossiiskogo

pedagogicheskogo universiteta imeni A.I. Gertsena. – 2009. – № 99. – S. 281-286.

10. Gosudarstvennoe regulirovanie ekonomicheskikh protsessov: entsiklopedicheskii slovar'. Pod obshch. red. V.I. Kushlina // Ros. akademiya gos. sluzhby pri Prezidente RF. – M.: RAGS, 2004. – 743 s.

11. Gogitidze M.V. Kontseptsiya korporativnogo upravlenii chelovecheskim kapitalom // Problemy sovremennoi ekonomiki. – 2010. – № 3. – S. 86-88.

12. Grozdeva E.S. Shtrikhi k portretu zhenshchin-menedzherov // Sotsiologicheskie issledovaniya. – 2000. – № 1. – S. 42.



УДК 60.542.15

М.Б. Максимов, М.И. Черепанова, С.Г. Максимова, О.Е. Ноянзина
M.B. Maksimov, M.I. Cherepanova, S.G. Maksimova, O.Ye. Noyanzina

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РИСКОВ ВОСПРОИЗВОДСТВА САМОРАЗРУШИТЕЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ В РЕГИОНАЛЬНОМ СОЦИУМЕ

SOCIAL AND ECONOMIC FACTORS OF MODELING SOCIAL RISKS OF REPRODUCTION OF SELF-DESTRUCTIVE BEHAVIOUR IN REGIONAL SOCIETY

Ключевые слова: социально-экономические факторы, моделирование, воспроизводство, саморазрушительное поведение, социально-экономическое благополучие.

Представлены основные данные, связанные с разработкой эффективных теоретико-методологических и технологических основ изучения социальных рисков воспроизводства саморазрушительного поведения в региональном социуме (на примере исследований в Алтайском крае) в условиях трансформации социального развития. В целях разработки концептуальной модели социальных рисков воспроизводства саморазрушительного поведения в региональном социуме используется процедура моделирования, которая часто выступает главным способом познания окружающего социума, является обязательным компонентом современного научного познания. Для обоснования модели воспроизводства саморазрушительного поведения использована концепция риска, основанная на уязвимости. В данном случае уязвимость характеризует возможность получения ущерба, повреждений, связанных с действием тех или иных факторов. Уязвимость подвергнуться суицидальному риску в данном случае будет обусловлена комплексом взаимовлияний внешних (социальных) и внутренних (поведенческих) особенностей, характеризующих жизнедеятельность индивида в определенной ситуации и времени. По результатам исследования выявлена иерархия факторов суицидального риска. Так, социально-

обусловленная уязвимость, способствующая риску суицидального поведения, подразделяется на уязвимость, обусловленную объективными процессами глобализации, модернизации, в целом изменяющих и усложняющих специфику жизнедеятельности человека в современном мире, а также локальную социальную уязвимость, включающую демографические, территориальные, экономические, политические, культурные, социально-психологические, духовно-нравственные факторы, которые могут провоцировать или препятствовать риску суицидального поведения. Именно сочетание всех названных видов уязвимости создает уникальную ситуацию суицидальной опасности для каждого конкретного человека. При этом объективные социальные факторы преломляются через индивидуальный опыт человека, способствуя или предотвращая риск суицида.

Keywords: social and economic factors, modeling, reproduction, self-destructive behavior, social and economic welfare.

The key data related to the development of effective theoretical, methodological and technological foundations of the study of the social risks of reproduction of self-destructive behavior in regional society (the case study of the Altai Region) under the conditions of social development transformation are presented. To develop the conceptual model of social risks of the reproduction of self-destructive behavior we use a modeling technique as the main method of