

СКВОРЦОВА Г.О. ст. гр. МО-09а
Наук. кер.: Мудра О.В., асист.
Автомобільно-дорожній інститут ДонНТУ,
м. Горлівка

ВПЛИВ ЯКОСТІ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ НА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ АВТОМОБІЛЬНОГО СЕРВІСУ

Обґрунтовано вплив якості трудових ресурсів на конкурентоспроможність підприємств автомобільного сервісу. Розроблено рекомендації щодо підвищення професійно-кваліфікаційного рівня персоналу в сучасних умовах господарювання.

Актуальність. Забезпечення росту економіки України, створення умов для подальшого розвитку транспортного комплексу, його інтеграції у європейську і світову транспортні системи зумовлюють першочерговість цієї проблеми для підприємств автомобільного транспорту. У зв'язку з високими темпами зростання кількості автомобілів на українських дорогах, останнє десятиліття характеризується розширенням ринку послуг автомобільного сервісу і, відповідно, збільшенням числа авторемонтних підприємств. У сформованій ситуації спостерігається посилення конкурентної боротьби між підприємствами автомобільного сервісу. Причому конкурентні переваги кожного підприємства визначаються, в першу чергу, якістю надаваних послуг.

Незважаючи на важливість технологічної складової автомобільного підприємства, основним фактором, що визначає якість надаваної послуги, є персонал. Саме від рівня його кваліфікації, обізнаності та особистих якостей залежить задоволеність власників і водіїв автомобілів як основних споживачів даного виду послуг.

Питаннями підвищення якості трудових ресурсів займалися такі авторитетні українські та зарубіжні вчені: У. Оучи, Д.О. Лайсонс, Є. Денісон, Д.М. Ламберт, М. Джиллінгем, О.І. Дудіна, Є.С. Кузнецов, С.Ф. Головін, І.В. Сергєєв, Д.Р. Стоку, Д.Т. Новіков, В.В. Щербаков, А. Харрісон та ін.

Однак сьогодні питання підвищення якісної складової трудових ресурсів і її вплив на задоволеність споживачів послуг автосервісних підприємств, на жаль, вивчені недостатньо і вимагають проведення подальших досліджень у даному напрямку.

Мета дослідження. Теоретичне обґрунтування впливу якості трудових ресурсів на конкурентоспроможність підприємств автомобільного сервісу і розробка рекомендацій щодо підвищення професійно-кваліфікаційного рівня персоналу в сучасних умовах господарювання.

Основна частина. У. Оучи під поняттям якості трудових ресурсів розуміє сукупність властивостей людини, що виявляються в процесі праці і включають в себе кваліфікаційний комплекс і трудову активність працівника [2].

О.І. Дудіна визначає якість трудових ресурсів як сформований в результаті інвестицій і накопичений людиною певний запас здоров'я, знань, навичок, здібностей, мотивацій, які активно використовуються в тій або іншій сфері виробництва, сприяють зростанню продуктивності і якості його праці і тим самим впливають на зростання заробітку даної людини [1].

Проаналізував праці українських та закордонних вчених, можна дати таке визначення: якість трудових ресурсів – це сукупність різних показників освіти, професійної кваліфікації тих, хто працює, їх здоров'я, емоційного настрою, сумлінного ставлення до роботи, бажання і можливості продуктивно працювати.

Якість робочої сили можна охарактеризувати як здатність населення привести в дію елементи продуктивних сил, а також змінювати їх у відповідності з потребами суспільства.

Для того щоб підвищити якість трудових ресурсів, а як результат і конкурентоспроможність послуг авторемонтної галузі, необхідні знання та практичний досвід управління трудовими ресурсами.

На підприємствах автосервісу найчастіше використовується метод набору готових висококваліфікованих працівників з багаторічним стажем спорідненою спеціальністю, займаної посади. Однак практика показує, що недостатньо тільки найняти першокласного спеціаліста, необхідно дати йому можливість розвиватися далі без відриву від основного виробництва (надання послуг).

Успішна програма розвитку кадрів сприяє створенню робочої сили володіє більш високими здібностями і сильною мотивацією до виконання завдань, що стоять перед підприємством. Природно, що це повинно привести до зростання продуктивності, а значить, і до збільшення цінності людських ресурсів підприємства.

Необхідно відзначити, що якість трудових ресурсів залежить, насамперед, від загальної освіти та професійної підготовки працівників. Між збільшенням знань і підвищенням конкурентоспроможності послуг автосервісу існує прямий зв'язок. Підраховано, що для збільшення продуктивності праці в 2 рази необхідно збільшити знання своїх працівників в 4 рази. В економічно розвинених країнах 25-30% приросту кількості наданих послуг досягається за рахунок зростання освіти і професійної підготовки працюючих. Практика показала, що гроші, витрачені на ці цілі, приносять підприємствам не менший прибуток, ніж витрати на покращення їх технічного стану [1].

Висновки. Підвищення якості трудових ресурсів вимагає покращення та змін в кращу сторону будь-які параметрів, що мають вплив на життя людей: участь працівників в управлінні, їх навчання, підготовку керівних кадрів, реалізацію програм просування по службі, навчання працівників методам більш ефективного спілкування і поведінки в колективі, удосконалення організації праці та ін. В результаті трудовий потенціал отримує максимальний розвиток, а організація - високий рівень продуктивності праці і максимальний прибуток [3].

Особливу увагу слід приділяти організації виробництва і праці. Дотримання принципів раціональної організації надання послуги є основою нормального ведення фінансово-господарської діяльності з найбільш сприятливими економічними показниками. Особливої уваги заслуговують заходи щодо підвищення виробничої культури (дотримання порядку і чистоти в приміщеннях, організації медичного обслуговування, квітники, газони на території тощо). Ці заходи не тільки полегшують працю людини, але і істотно впливають на економічні показники [5].

Отже, для підвищення якості трудових ресурсів та забезпечення конкурентоспроможності надаваних авторемонтних послуг необхідно витратити величезні кошти на створення сприятливих умов роботи, професійного росту працівників, зміцнення їх здоров'я і організацію відпочинку. Варто зазначити, що фактори, що впливають на зміну якості робочої сили, являють собою складну, взаємопов'язану і взаємообумовлену систему, оцінка якої в цілому дозволить скласти достовірну картину прорахунків і успіхів в управлінні підприємствами автомобільного сервісу.

Бібліографічний список

1. Дудина О.И. Качество рабочей силы в условиях обновления производства: Автореф. дис. на соиск. ученой степ. канд. экон. наук. — М., 2005.
2. Оучи, Уильям Г. Методы организации производства: японский и американский подходы: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. Б.З. Мильнер, И.С. Олейник. — М.: Экономика, 1984. — 184 с.
3. Трудові ресурси і якість робочої сили – [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://abc.vvsu.ru/Books/1_mirekon1/page0024.asp.
4. Экономика труда и социально-трудовые отношения / под ред. Г.Г. Меликьяна, Р.П. Колосовой. - М.: Изд-во МГУ, Изд-во ЧеРо, 2006.- С.465-487.
5. Эренберг Р. Дж., Смит Р.С. Современная экономика труда. Теория и государственная политика. — М.: Изд-во МГУ, 2006. - С. 414-439.