

Торопчина В.Э.,

студент

3 курс, факультет «Сервис»

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина

Россия, г. Тамбов

Научный руководитель: Кондраков И.В.,

кандидат экономических наук, доцент,

доцент кафедры «Управление, сервис и туризм»

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина

Россия, г. Тамбов

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ОТРАСЛИ

***Аннотация:** в статье рассматриваются перспективные цифровые технологии, которые можно было бы применить в деятельности сервисной организации. Использование цифровых технологий в управлении персоналом позволит повысить производительность сотрудников и улучшить контроль над ними, что в свою очередь поспособствует качественному росту деятельности организации.*

***Ключевые слова:** сфера сервиса, обслуживающие организации, управление, цифровые технологии, цифровизация.*

***Abstract:** the article discusses promising digital technologies that could be applied in the activities of a service organization. The use of digital technologies in personnel management will increase the productivity of employees and improve control over them, which in turn will contribute to the qualitative growth of the organization's activities.*

***Keywords:** service sector, service organizations, management, digital technologies, digitalization.*

В современном мире внедрение и использование цифровых технологий уже не является далёким будущим. В различных секторах экономики используются современные научные достижения, автоматизирующие и структурирующие работу предприятий. Цифровые технологии также активно используются в сфере сервиса, где применяются с целью упрощения взаимодействия клиента с персоналом и облегчения поиска необходимых ему товаров или услуг. Таким образом, цифровизация подобных взаимодействий с точки зрения сервисной организации служит инструментом, способным улучшить положение предприятия на рынке благодаря её сосредоточенности на комфорте и потребностях потребителей. Однако цифровизация процессов, происходящих в сервисе, может быть сосредоточена не только на улучшении процесса обслуживания, но и на автоматизации работы сотрудников, чья работа на предприятии может быть, как основанной на взаимодействии с клиентами, так и «закулисной», но, тем не менее, влияющей на работу всей организации в целом. Многие российские предприятия, как малые, так и крупные, не уделяют должного внимания внедрению технологий, позволяющим повысить эффективность работы персонала. Согласно исследованию, проводившемуся Санкт-Петербургским государственным университетом с 2019 года в течение двух лет, среди 449 российских компаний только в 16 % происходила активная цифровая трансформация управления персоналом, а в 22 % она не происходила вовсе [2]. Также было отмечено, что в 12 % компаний даже не был оцифрован документооборот – все бумаги печатаются и сохраняются в печатном виде, что, очевидно, снижает производительность сотрудников из-за вынужденной траты времени на выполнение лишних действий. В результате проведенного исследования было выявлено, что формирование человеческого капитала не является

приоритетом управленческой деятельности для большинства российских предприятий, и, даже несмотря на то, что около 40 % предприятий отметили важность формирования человеческого капитала, среди их целей не было цифровизации процессов управления персоналом. Всё это говорит о незнании или же о недостаточном понимании российскими организациями потенциала сотрудников и способов повышения их эффективности.

Цифровизация процессов управления персоналом в первую очередь является способом повышения эффективности работы всей организации на всех её уровнях. Путём автоматизации работы сотрудников и облегчения их взаимодействия между собой на различных уровнях высвобождается время, ранее затрачиваемое на повторяющуюся рутинную и лишнюю работу, кроме того, улучшается психологическое состояние сотрудников благодаря уменьшению загруженности и стресса, облегчению понимания выполняемых задач, в некоторых случаях у сотрудников появляется возможность видеть свой вклад в работу организации, благодаря чему у них появляется чувство причастности к её деятельности.

Существует множество способов повышения эффективности деятельности персонала на основе автоматизированных технологий. Функционал некоторых сервисов может быть достаточно сложен и требует дополнительных затрат: обучение персонала, расходы на сопровождение сервиса и т.д. Использование таких сервисов нерентабельно для предприятий сферы сервиса и других предприятий малого и среднего предпринимательства. Однако существует определённый набор технологий, которые предприятие может внедрить в процессы управления персоналом для повышения эффективности своей работы.

Как уже было сказано ранее, в России до сих пор существуют компании, ведущие свой документооборот в печатном виде. Нельзя с уверенностью сказать, что в этом нет своих плюсов непосредственно для организации, однако с точки зрения сотрудников печатание всех документов организации,

их сортировка и хранение – это лишняя рутинная работа, отнимающая время и снижающая их продуктивность. Оцифровка документооборота – важный начальный шаг для предприятия, стремящегося повысить свою эффективность. Для этого существует множество облачных хранилищ, разработанных не только для использования частными лицами, но и организациями. Функция облачных хранилищ обычно не ограничивается только хранением документов, с их помощью также возможно управлять уровнем доступа к документам, что позволит разграничить зону ответственности работников, лишив их доступа к тому, что не относится непосредственно к их задаче. Оцифровка документооборота и управление уровнем доступа также позволит организации сократить штат сотрудников, так как работник архива в данном случае потеряет свою востребованность, а доступ к различным документам будут регулировать руководители. Более того, доступ в облачные хранилища можно получить не только непосредственно с рабочего компьютера, но и с любого устройства, которым владеет сотрудник, что повысит их гибкость.

Особенность работы менеджера по персоналу на предприятии – его многозадачность. Такие сотрудники заняты подбором персонала, его обучением и развитием, организацией рабочих мест, выстраиванием эффективных бизнес-процессов, созданием систем мотивации и многим другим. Если описать его работу кратко, это контроль персонала на предприятии. Одно наличие подобного сотрудника повышает эффективность деятельности организации благодаря координированию действий всего персонала, однако на данный момент существуют и активно применяются технологии, способные ещё сильнее увеличить эффективность работы менеджера за счёт автоматизации его работы. Простого расчета количественных показателей сегодня недостаточно — необходимо вести учет качества работы персонала. Для этого разработаны HRM-системы, функционал которых значительно расширен. Их главная цель — выявить,

привлечь и удержать ценных для компании специалистов [3]. HRM-системы отслеживают деятельность сотрудников организации, их эффективность, а также составляют отчёты о ходе работы, ведут учёт операций, связанных с управлением персоналом. Отслеживание эффективности работы сотрудников позволит индивидуализировать рабочий процесс и систему мотивации для каждого сотрудника, так как за счёт HRM-системы работник, ответственный за персонал, сможет чётко видеть процесс выполнения работы, затраченное на неё время сотрудников, благодаря чему станет более эффективно выстраивать кадровую стратегию.

На предприятиях сферы сервиса часто используются CRM-системы, сосредоточенные в основном на взаимоотношении персонала и клиентов. Специальные CRM-системы обеспечивают взаимодействие всех ведущих подразделений компании в работе с клиентами и автоматизируют бизнес-процессы организации [1]. CRM-системы сосредоточены на оптимизации процессов реализации товаров и услуг предприятия и нужны для повышения эффективности взаимодействия персонала с клиентами. Они позволяют отслеживать коммуникацию сотрудников и покупателей, а также позволяют получать отчёты с подробными данными о продажах и об эффективности персонала в реализации товаров и услуг, на основе которых можно будет построить дальнейшую стратегию действий организации на рынке. Наличие подобной системы необходимо предприятиям, деятельность которых сосредоточена на продажах и обслуживании.

Стоит также отметить и внедрение таких специальных онлайн-площадок для сотрудников, как, к примеру, «Notion», так называемые онлайн рабочие места, благодаря которым сотрудники смогут видеть задачи, которые нужно выполнить, и процесс их выполнения на своём рабочем компьютере. Подобные площадки позволят не тратить рабочее время на лишние совещания, деловые переговоры по видеосвязи с коллегами и консультации, так как перед сотрудниками будут находиться блоки, на которые разделена задача, а также

будет возможность видеть, какая часть работы уже выполняется и какая не занята. Данные площадки также способствуют лучшему вливанию новичков в коллектив, благодаря наглядности работы и процессов её выполнения. Более того, подобные системы позволят сотрудникам видеть свою причастность к деятельности организации благодаря её наглядности, руководителям и менеджерам они позволят отслеживать процесс выполнения задачи и качество работы ответственных за неё.

Таким образом, можно сделать вывод, что внедрение цифровых технологий в процесс управления персоналом необходим для организаций, стремящихся повысить эффективность своей деятельности. Несомненно, эффективность использования различных технологий зависит от размера компании, сферы деятельности, так как на малых предприятиях внедрение сложных систем может скорее навредить, чем принести пользу, однако даже малым предприятиям уже на старте своей работы необходимо начинать автоматизировать и стандартизировать свою деятельность с помощью базовых цифровых технологий, необходимых каждой организации.

Использованные источники:

1. Автоматизация бизнес-процессов компаний в соответствии с концепцией CRM: коллективная монография / под. ред. Е.В. Буновой. – М.: Перо, 2017. – 134 с. [Электронное издание]. URL: http://www.fa.ru/fil/chelyabinsk/science/Documents/conferences_monographies_2017_05.pdf
2. Влияние цифровизации на стратегию управления персоналом в российских компаниях обсудили на Форуме труда: официальный сайт Санкт-Петербургского государственного университета. [Электронный ресурс]. URL: <https://spbu.ru/news-events/novosti/vliyanie-cifrovizacii-na-strategiyu-upravleniya-personalom-v-rossiyskih> (дата обращения 28.12.2022).

3. Внедрение автоматизированной системы управления персоналом:
Комсомольская правда. [Электронный ресурс]. URL:
<https://www.kp.ru/guide/avtomatizirovannye-sistemy-upravlenija-personalom.html>
(дата обращения 28.12.2022).