

КАЗНАДЗЕЙ С.М., магістрант

Науковий керівник – **КЕПКО В. М.**, канд. екон. наук

Білоцерківський національний аграрний університет

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Визначено сутність кадрового потенціалу, оцінено рівень використання кадрового потенціалу за показником рівня привабливості праці на підприємстві. За результатами оцінювання запропоновано заходи щодо підвищення ефективності використання кадрового потенціалу, а саме формування кадрової політики, спрямованої на підвищення кваліфікації працівників та рівня їх відданості інтересам підприємства.

Ключові слова: трудові ресурси, персонал, кадровий потенціал, оцінювання кадрового потенціалу, кадрова політика, ефективність використання кадрового потенціалу.

В умовах ринку формування кадрової політики на підприємстві полягає у створенні реального потенціалу живої праці, професійних знань та практичних навиків, виявленні і реалізації здібностей кожного працівника підприємства, підвищенні професійно-кваліфікаційного рівня працівників за рахунок стимулювання і оцінки внеску кожного працівника в кінцевий результат. Тому, серед актуальних проблем господарюючих суб'єктів, які потребують якнайшвидшого розв'язання, є оцінка кадрового потенціалу та розробка основних напрямів його підвищення.

Кадровий потенціал підприємства – фактор конкурентної переваги як з точки зору управління персоналом, так і з точки зору стратегічного менеджменту, оскільки під час повної його оцінки будь-яке підприємство може досягти економічного успіху в умовах посилення конкуренції та зростання ризику діяльності. Якісні та кількісні характеристики кадрового потенціалу визначають можливість реалізації економічних програм, структурної перебудови, розширення виробництва, вдосконалення якості продукції та продуктивності праці, тобто економічного розвитку підприємства в цілому [2].

Інноваційний характер виробництва, його висока наукоємність, використання електронної техніки, інформаційних технологій, пріоритетність питань якості продукції змінили вимоги до працівника, підвищили значущість творчого ставлення до праці та високого професіоналізму. Від забезпечення підприємства кваліфікованими кадрами, їх раціонального використання залежать організаційно-технічний рівень виробництва, імідж підприємства, його фінансова стабільність, усі економічні показники діяльності [1].

Цілком виправдано, що у сфері управління людськими ресурсами підприємства сьогодні активно розробляють та широко упроваджують нові інструменти управління людськими ресурсами, серед яких найпопулярнішим став коучинг. Саме він сприяє формуванню ефективно діючих трудових колективів та виробничих команд, впливає на досягнення конкурентних переваг підприємства,

мінімізує плинність кадрів, мотивує персонал, сприяти формуванню позитивного іміджу компанії на ринку та в галузі.

Розвиток кадрового потенціалу досліджуваного підприємства, повинен здійснюватися на основі стратегічного підходу, що включає наступні етапи: планування потреб в кадрах; стратегія формування персоналу; стратегія розвитку персоналу; стратегія скорочення персоналу організації; стратегія грамотного використання і збереження кадрів [3].

Отже, необхідно зазначити, що розвиток кадрового потенціалу полягає у підвищенні професійно-кваліфікаційного рівня працівників, їхнього постійного оновлення знань, умінь, навичок за рахунок стимулювання та оцінки внеску кожного працівника в кінцевий результат, а це в свою чергу буде сприяти вирішенню стратегічних цілей підприємства, підвищенню його конкурентоспроможних позицій та економічному розвитку.

Таким чином, кадровий потенціал дозволяє здійснювати оцінку у вартісних категоріях, яка особливо актуальна, так як допомагає отримати реальне уявлення про роль кадрового ресурсу в економічному розвитку українських підприємств.

Важливими резервами підвищення ефективності формування і використання кадрового потенціалу підприємства є зростання продуктивності праці та підвищення кваліфікації працівників відповідно до потреб підприємства, поліпшення системи перепідготовки кадрів, а також поліпшення умов праці. Відповідно до виявлених резервів формуються напрями розвитку кадрового потенціалу підприємства у складі відповідної стратегії.

Встановлено, що удосконалення системи навчання має не лише економічний, а й соціальний ефект, який сприяє зниженню плинності кадрів; підвищенню рівня трудової мотивації персоналу; зміцненню організаційної культури та комунікативних зв'язків між працівниками підприємства. При організації управління персоналом на основі компетенцій дії співробітників визначаються очікуваними від них стандартами поведінки та вимогами до якості роботи. Тобто, використання компетенцій впливає на внутрішню культуру підприємства.

Для підвищення ефективності використання кадрового потенціалу менеджерам слід постійно планувати кадрову політику, спрямовану на підвищення кваліфікації працівників та рівня їх відданості інтересам конкретного підприємства. Така кадрова політика сприятиме максимально повному розкриттю творчого потенціалу та інших здібностей працівників, що не може не вплинути на продуктивність праці, яка є головним показником ефективності використання кадрового потенціалу.

Таким чином, чималі зусилля підприємців мають бути спрямовані на формування якісного складу персоналу підприємства, його стабілізацію та життєздатний розвиток, ефективну мотивацію і формування у працівників культури господарювання та зацікавленості в результатах суспільно-корисної праці.

Список використаних джерел

1. Балабанова Л.В., Стельмашенко О.В. Стратегічне управління персоналом підприємства: навч. посіб. Київ: Знання, 2011. 229 с.
2. Дискіна А. А. Кадровий потенціал – важливий чинник економічного розвитку підприємства. Інтелект XXI. 2018. № 2. С. 67-71
3. Морозов О.Ф., Гончар О.В. Система управління розвитком персоналу підприємства. Ефективна економіка. 2017. № 1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5372>

УДК 005.336.3:005.942

КАРПЕНКО О. І., студентка 3 курсу

Науковий керівник – **ВИХОР М.В.**, канд. екон. наук

Білоцерківський національний аграрний університет

МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ

Досліджено сутність та особливості категорії якості у сфері послуг. Виявлені специфічні характеристики, критерії та показники якості послуг. Окреслені основні підходи до управління якістю послуг у підприємства. Акцентована увага на важливості підвищення якості послуг та їх відповідності міжнародним стандартам в умовах інтеграції України у європейське співтовариство.

Ключові слова: якість, послуги, методи управління якістю, міжнародні стандарти якості.

Тенденції світової економіки свідчать про те, що питома вага послуг на загальному ринку товарів і послуг постійно зростає. У порівнянні зі світовими тенденціями ринок послуг в Україні суттєво відстає. Це зумовлено, зокрема, і тим, що якість послуг у нашій країні значно нижча, а методики впровадження сучасних систем управління якістю у сфері послуг практично відсутні.

Що стосується України, то вона суттєво відстає в розвитку цього сектору економіки. Відставання у сфері послуг значною мірою зумовлено тим, що на підприємствах сфери послуг фактично відсутні методики впровадження і застосування систем управління якістю послуг.

Як зазначають фахівці, якість послуг - це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування. Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного. Критерієм рівня задоволення клієнта - це бажання повернутися ще раз і порадити це зробити своїм друзям і знайомим [1].

При розробці послуги та механізму її надання вирішується головна проблема – створити якість і цінність наданої послуги невід'ємною складовою частиною обслуговування. Це означає, що не лише сама послуга і обслуговування є невіддільними, а й категорії «послуга» та «якість» необхідно розглядати у взаємозв'язку. Судження про одну і ту ж послугу у різних клієнтів буде неоднозначною. Кожен із них буде висловлювати його залежно від очікуваної цінності та відповідності параметрів цінності цим очікуванням і, звичайно, ціни