

УДК 657

Ю.В. Слияков

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕКОМ, КОЛЛЕКТИВОМ И ГРУППОЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация. В статье рассмотрены основные подходы к управлению человеком, коллективом и группой в сфере жилищно-коммунальных услуг, проведен анализ сложившейся практики разработки внутренних регламентов, даны предложения по разработке «Кодекса деловой этики сотрудников», систематизирующим требования к сотрудникам с учетом специфики сферы услуг.

Ключевые слова: кодекс деловой этики сотрудников, сфера жилищно-коммунальных услуг.

Uriy Slinyakov

FEATURES OF MANAGEMENT OF THE PERSON, TEAM AND GROUP IN THE SPHERE OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Annotation. The article describes the main approaches to control a person, team and group in the sphere of housing and communal services, the analysis of current practice development of internal regulations, of the proposal to develop a "code of business ethics for employees, filing requirements for employee accounting services.

Keywords: code of business conduct employees, sphere of housing and communal services.

Организация управления коллективом в организациях производящих жилищно-коммунальные услуги должна строиться на научных основах, объединяющих группу лиц, общностью целей и задач. Для достижения этих целей и организуется самостоятельная совместная деятельность.

Коллективы ЖКХ формируются в рамках структурных подразделений и находятся под единым руководством. Трудовые коллективы объединяют всех работников для совместной трудовой деятельности на уровне предприятий, организаций, учреждений. Группы внутри них формируются под определенные виды работ. Производственные коллективы – это организационные группы для реализации комплекса хозяйственных, коммерческих и социальных задач.

При многоступенчатых организационных структурах предприятий жилищно-коммунального хозяйства большое значение имеет первичный коллектив (например, звено, бригада, производственный участок). Первичные коллективы – это структурные, не имеющие дальнейшего деления части основного (вторичного).

В процессе взаимодействия персонала в организациях исполнителях жилищно-коммунальных услуг образуются рабочие группы, представляющие собой объединение лиц для трудовой деятельности по обеспечению комфортных условий проживания граждан в жилых помещениях, в городах и других населенных пунктах регионов (холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение и отопление, обустройство придомовых территорий, уборка и вывоз мусора, ритуальные услуги и др.)

При проведении мероприятий по организации управления персоналом, следует исходить из того, что признаками рабочей группы являются: общая сфера деятельности, совместная социальная жизнь, организационная форма, наличие общих ценностных ориентаций, что определяет необходимость воздействия на все ее элементы

В сфере жилищно-коммунальных услуг различают несколько рабочих групп: – по социальному статусу существуют группы формальные и неформальные; по размеру – большие и малые; по характеру взаимосвязей – реальные и условные; по уровню развития – низкого (ассоциации, диффузные

группы) и высокого уровня развития (команды, коллективы); по социальной роли – активные и пассивные; по продолжительности действия – постоянные и временные; по доступности – открытые и закрытые.

Наличие разнообразных групп требует выделения как объекта руководства следующих черт социальной группы:

а) социальная группа – один из элементов единой системы социальных отношений, который выполняет строго определенные функции в сфере обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами;

б) социальные группы существуют объективно и складываются исторически;

в) существование социальных групп обусловлено материальными условиями производства и реализации жилищно-коммунальных услуг. По отношению к другим группам они выступают как единое целое;

г) социальным группам присущи специфические социально-психологические черты, а также предрасположенность групповых интересов определенной системе ценностей, в значительной степени определяемой ролью, выполняемой организацией по обеспечению комфортных и безопасных условий проживания граждан в жилых помещениях.

Управление коллективом должно основываться на управлении малой группой, под которой понимают собрание некоторого числа людей, которые согласованно взаимодействуют на основе общих для них ценностей, непосредственно психологически влияют друг на друга, сознательно выделяются из окружения относительно продолжительное время (например, бригада или звено в ЖКХ).

Организация управления службами, предоставляющими жилищно-коммунальные услуги, должна строиться в соответствии со структурными характеристиками малых групп, которые заключаются в степени дифференциации (размерах групп и количества подгрупп), интеграции и сплоченности, типах организации, управления и контроля за групповой деятельностью в отдельных сегментах сферы жилищно-коммунальных услуг.

К динамическим характеристикам, на которые должны быть направлены управленческие воздействия на группу персонала, следует отнести способы достижения групповых целей по выполнению и обеспечению отдельными видами услуг, систему групповых ценностей, связанную с сознанием значимости деятельности организации, норм поведения в соответствии с этическим кодексом в организациях сферы жилищно-коммунальных услуг.

Для трудовых (социальных и малых групп) коллективов, связанных между собой системой управления, определяющее значение имеют такие факторы как:

– общность целей и интересов по обеспечению комфортных условий проживания граждан в жилых помещениях, городах и населенных пунктах;

– единство действий, дисциплины и ответственности исполнителя жилищных и коммунальных услуг;

– отношения взаимного сотрудничества и личного общения сотрудников и жителей, потребляющих услуги.

Трудовые коллективы в ЖКХ по своему составу неоднородны. Неодинаковы также потребности и интересы работников. Поэтому важная задача управленческой деятельности в кризисных ситуациях заключена в том, чтобы обеспечить сплочение трудовых коллективов и отдельных взятых работников для стабилизации производства, целей конкретных предприятий и организаций ЖКХ.

В целях обеспечения общих научных основ управления человеческими ресурсами, в ходе исследования разработан Кодекс деловой этики сотрудников, являющийся базовым документом, регламентирующим взаимоотношения сотрудников организации сферы жилищно-коммунальных услуг. (см. табл. 1)

Предлагаемая структура и содержание разделов «Кодекса деловой этики сотрудников организаций сферы жилищно-коммунальных услуг»

№ п/п	Структура кодекса	Содержание разделов кодекса
1.	Обращение к сотруднику	Дается разъяснения, что сотрудник является частью коллектива, выполняющего важные задачи по обеспечению нормальных условий жизни населения
2.	Назначение документа	Целью данного документа является формирование норм поведения сотрудников организации, способствующих эффективному ее развитию.
3.	Структура Общества и взаимоотношения сотрудников	Даются разъяснения об экономическом субъекте, его подразделениях, руководстве, соподчиненности и обязательность выполнения требований руководства и Генерального директора.
4.	Наем сотрудников	Даются разъяснения о проведении конкурсного отбора сотрудников на вакантные должности, определяются требования к персоналу по профессиональному опыту, уровню образования, личностным качествам.
5.	Оформление трудовых отношений	Разъясняются требования к оформлению трудовых отношений между сотрудником и организацией, обязательность прохождения инструктажа по технике безопасности, пожарной безопасности и в службе безопасности.
6.	Порядок прохождения испытательного срока	Приводится информация о целях и порядке прохождения испытательного срока.
7.	Обучение (подготовка, переподготовка и повышение квалификации) персонала	Обосновывается необходимость обучения персонала всех уровней, как необходимое условие развития персонала и укрепления конкурентного преимущества организации. займов на обучение.
8.	Деловая оценка сотрудников	Определяется целевая установка деловой оценки – наиболее рациональное использование кадрового потенциала организации.
9.	Вознаграждение сотрудников	Приводятся принципы на которых строится заработная плата сотрудников – объективности, соразмерности индивидуальному вкладу сотрудника в достижение целей организации.
10.	Работа с кадровым резервом Общества	Разъясняется, что кадровый резерв является важным приемом заполнения должностей руководителей и специалистов.
11.	Меры поощрения и взыскания	Приводится перечень поощрений за высокое качество и добросовестное выполнение должностных обязанностей, определяется список возможных достижений для премирования. Одновременно приводится перечень причин для взыскания за ненадлежащее выполнение должностных обязанностей.
12.	Социальные гарантии	Даются разъяснения о предоставлении социальных гарантий сотрудникам Общества по обязательному государственному социальному и пенсионному страхованию, оплатой временной нетрудоспособности в соответствии с действующим законодательством.
13.	Отпуска	Приводится информация о правах сотрудника на ежегодный отпуск.
14.	Прекращение трудовых отношений	Дается разъяснение, что прекращение трудового договора возможно только на основании Трудового кодекса РФ.
15.	Трудовые споры	Рекомендуется разбирать трудовые споры или иные разногласия в комиссии по трудовым спорам, создаваемой на основании внутренних нормативных правовых документов Общества.

№ п/п	Структура кодекса	Содержание разделов кодекса
16.	Обслуживание клиента	Ставится задача обслуживания клиентов наилучшим сервисом.
17.	Обслуживание клиента по телефону	Приводятся правила делового телефонного разговора.
18.	Рабочее время сотрудников	Устанавливаются рабочее время, время перерывов, взыскания за опоздания
19	Внешний вид сотрудников	Приводятся требования к внешнему виду, соответствующему имиджу и репутации Общества.
20.	Рабочее место	Приводятся требования к порядку, чистоте, аккуратности офиса и рабочего места, в целях создания наибольшего комфорта для клиента, себя и сотрудников
21	Курение и употребление алкоголя на рабочем месте	Информируется о запрете курения и употребления алкоголя на рабочем месте.
22.	Ресурсы и оборудование Общества	Информируется о запрете Использование офисной техники и пользование Интернетом в личных целях без получения специального разрешения непосредственного руководителя
23.	Служебная переписка	Вся внутренняя переписка ведется исключительно в электронном виде.
24.	Собрания и совещания	Приводятся правила проведения собраний и совещаний.
25.	Конфиденциальность	Приводятся правила запрета на разглашение конфиденциальной информации, последствиями чего является ответственность вплоть до увольнения.

В управленческой практике ЖКХ группы различного типа не исключают, а дополняют друг друга. Наибольшее значение представляет учет особенностей формальных и неформальных групп, которые существуют в каждой организации.

Как показывают исследования, организация процесса производства жилищных и коммунальных услуг (выполнения тем самым конкретных задач и достижения определенных конкретных целей по обеспечению комфортных современных условий проживания граждан) базируется на широком взаимодействии формальных и неформальных групп [4; 5; 6]. При совершенствовании управления персоналом целесообразно управленческие воздействия оказывать на обе эти типы групп, которые имеют значение для организации [2; 3; 8; 10].

Совершенствование управления формальными группами, т.е. социальной общностью, созданная на основе официально утвержденных взаимосвязей между членами рабочей группы, должно осуществляться через четко регламентированные, юридически оформленные регламенты по структуре, статусу, иерархии (штатные расписания), полномочия и ответственность (должностные обязанности) членов группы [1; 7; 9]. Выделение формальных групп как структурных подразделений в организации – производителе услуг. Наличие формально назначенного руководителя, формально определенной структуры ролей, должностей и позиций внутри группы и формально закрепленных за ними функций и задач, позволяют решать вопросы управления, формируя внутренние регламенты, отвечающие требованиям интересов экономического субъекта. Формальные группы могут быть сформированы для выполнения регулярной функции, как например, бухгалтерия, планово-экономический отдел, а могут быть созданы для решения определенной целевой задачи, например, комиссия по разработке какого-либо проекта в ЖКХ. Создание по воле руководителей формальных групп целесообразно проводить в соответствии с целевой установкой деятельности организации, в том числе целесообразно выделять группы руководителей, производственных рабочих, целевых групп и комитетов, (бригада, секция, звено), что требует четкого определения заданий каждому члену

группы. Совершенствование управления персоналом следует проводить на уровне каждой формальной группы, в совокупности с их взаимодействием, охватывая поведение отдельно взятого работника и формирования его как личности.

В целях систематизации управленческих решений по работе с формальными группами, в ходе исследования разработана инструкция по ведению делопроизводства в отделе кадров. Инструкция разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В регламенте устанавливается персональная ответственность за организацию кадрового делопроизводства, соблюдение установленных правил и порядка работы с кадровыми документами в организации. Руководителя Службы персонала, ответственность работников за ведение кадрового делопроизводства.

Внедрение в практику организаций предлагаемых разработок, позволит повысить уровень эффективности управления человеческим капиталом в сфере услуг.

Библиографический список

1. Бодяко, А. В. Оценка порядка учета и контроля составных элементов системы формирования человеческого капитала и возможностей его совершенствования в организациях сферы образовательной деятельности / А. В. Бодяко // Вестник Университета. – 2014. – № 3. – С. 192–196.
2. Бодяко, А. В. Разработка комплексного методического обеспечения процедур внутреннего контроля расчетов по оплате труда / А. В. Бодяко // Вестник университета. – 2012. – № 3. – С. 58.
3. Бодяко, А. В. Формирование социальной отчетности организации о вознаграждениях работникам в соответствии с МСФО / А. В. Бодяко // Вестник Университета. – 2014. – № 9. – С. 279.
4. Кибанов, А. Я. Управление персоналом. Учебное пособие / А. Я. Кибанов – М. : Кнорус, 2016 – 432 с. – ISBN 978-5-406-04737-8
5. Мироненко, В. М. Ответственность аудитора в отношении прочей информации в документах, содержащих проверенную финансовую отчетность / В. М. Мироненко // Вестник Университета. – 2014. – № 5. – С. 106–111.
6. Пономарева, С. В. Переход к экономике знаний в деятельности компаний сферы интеллектуальных бизнес-услуг / С. В. Пономарева // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2015. – № 2. – С. 44–52.
7. Пономарева, С. В. Управление стоимостью интеллектуальных бизнес-услуг с использованием инновационного менеджмента / С. В. Пономарева // Вестник Университета. – 2015. – № 3. – С. 164–169.
8. Рогуленко, Т. М. Управление инновационным развитием высокотехнологичных корпораций России / И. В. Никитенко, Т. М. Рогуленко, С. В. Пономарева – М. : РУСАЙТ, 2015. – 200 с. – ISBN 978-5-4365-0239-7.
9. Сенков, В. А. Человеческий капитал в развитой рыночной и переходной экономике (вопросы теории) В. А. Сенков / диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Москва, – 2000.
10. Сенков, В. А. Совершенствование методики формирования данных и анализа финансового состояния организаций в ходе налоговых проверок с учетом отраслевых особенностей / В. А. Сенков, Т. М. Рогуленко // Вестник Университета. – 2015. – № 5. – С. 159–162.