

## ЭКОНОМИКА

*Кубаткина Наталья Валеевна*

магистрант

*Катанаева Марина Андреевна*

д-р экон. наук, профессор

ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет»

Торгово-экономический институт

г. Красноярск, Красноярский край

### ПЕРСОНАЛ КАК ФАКТОР РИСКА ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

*Аннотация:* в данной статье детально рассматриваются причины возникновения рисков в системе управления персоналом, авторами определяется роль персонала в управлении рисками предприятия сферы услуг.

*Ключевые слова:* персонал, персонал сферы услуг, риск, причины рисков в системе управления персоналом.

Научный и практический интерес к проблемам риска обусловлен возрастающей сложностью и вероятностным характером современных условий хозяйствования. Инновационные подходы в реализации услуг, борьбы за клиента, качество услуг (продукта) и рост конкуренции заставляют предприятие рассматривать вопросы управления с различных точек зрения. В этих условиях риск становится неотъемлемым элементом деятельности предприятий, в связи, с чем возникает потребность совершенствования системы учета риска при управлении предприятием сферы услуг. Противоречивое отношение к риску в нашей стране послужило основой для существования полярных точек зрения по поводу его сущности – от полного отрицания риска, в связи с недостаточностью учета его в экономической практике и управленческой деятельности, до признания существования фактора-неопределенности и необходимости их учета, особенно при принятии управленческих решений.

Разные риски создают и различные виды угроз для предприятий с неодинаковыми последствиями, что предопределяет дифференцированный подход к мерам по снижению (предотвращению, компенсации) потерь от наступления рисковых событий.

Управление рисками в работе с персоналом организации представляет интерес не только для исследователей рисков – являются актуальной проблемой руководителей всех звеньев управления. Современные крупные компании имеют рабочие процедуры выявления, измерения и управления рисками данного вида, а эффективность его потенциалом является актуальной проблемой в условиях формирования современной инновационной экономики.

Персонал становится ключевым ресурсом, от которого зависит компетентность организации, ее конкурентоспособность в долгосрочном периоде. Процессы управления персоналом должны подвергаться оценке, поскольку полученные результаты могут повлиять, а иной раз и предотвратить возможные потери предприятия как непосредственно в системе кадрового обеспечения деятельности предприятия, так и всех других подсистемах – производственной, финансовой, маркетинговой и др.

Человеческий ресурс и его потенциал заслуживает особого внимания, поскольку он изначально является трудноуправляемым и непредсказуемым. Так эффект от его воздействия может быть разрушительным или наоборот созидающим. Он учитывает и человека в качестве ресурса организации и потенциала к своему дальнейшему развитию и повышению эффективности функционирования [2, С. 929].

Риски, возникающие при воздействии фактора «персонал», как правило, относятся к рискам, связанным с недостаточным внутренним ресурсным потенциалом предприятия, надежностью и мобильностью его функционирования, они, как правило, управляемы, но степень их возникновения довольно таки высока.

Угрозы, вызываемыми персоналом, как правило, являются следствием отдельных направлений работы кадровой службы (рисунок 1). Предотвращение появления рисков, вызванных данными причинами, в большей степени связано

с качеством работы кадровых служб, а также с особенностями человеческого потенциала сотрудников предприятия, поскольку он, как конкурентное преимущество организации, должен представлять собой совокупность профессионально важных качеств личности с учетом выполняемой им работы и сформированных компетенций.

В тоже время отдельные причины являются инструментами предотвращения и сглаживания отдельных типов рисков. Например, с помощью проведения аттестации всего персонала, можно будет выявить слабые звенья, провести сокращение либо провести обучение для повышения квалификации, в результате произойдет значительное сокращение постоянных затрат и увеличится возможность провести необходимое обучение персонала и, как следствие, предотвращение рисков, снижающих имидж предприятия [4, с.1195].



Рис. 1. Причины рисков в системе управления персоналом предприятия

В сфере услуг управление персоналом, а, следовательно, и риски, вызванные им, имеют особое значение, поскольку персонал предприятий сферы услуг не только создает услуги (товары, работы, продукцию), но и тесно взаимодействует с конкретными потребителями в процессе их оказания. Данные взаимоотношения влияют на результаты деятельности предприятия и социально-психо-

логическое состояние его сотрудников, а также на удовлетворенность конкретных потребителей. Последнее приобрело чрезвычайно важное значение, поскольку все люди практически ежедневно, так или иначе, имеют дело со сферой обслуживания, без функционирования которой современную жизнь сегодня представить себе невозможно. Между тем, как показывают многочисленные социологические обследования и публикации в периодической печати, отечественный сервис, несмотря на некоторые положительные сдвиги, мягко говоря, оставляет желать лучшего. И это в большинстве своем в значительной степени зависит от уровня руководства персоналом организаций, призванных предоставлять качественные услуги.

### ***Список литературы***

1. Берешева Л.А. Формирование и развитие системы управления персоналом в сфере услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / Л.А. Берешева; МГУ. – Москва, 2006. – 25 с.
2. Данилова А.С. К вопросу о человеческом потенциале, как конкурентном преимуществе организации/ А.С. Данилова // В мире научных открытий. – № 7.2 (55). – 2014. – С. 924-934.
3. Саланина Е.В. Оценка и способы снижения риска при управлении производством (на примере предприятий пищевой промышленности Алтайского края): дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / Е.В. Саланина; Алтайского государственного университета. – Барнаул, 2005. – 24 с.
4. Федорова О.М. Аттестация персонала как фактор повышения конкурентоспособности предприятия/ О.М. Федорова // В мире научных открытий. – № 7.3 (55). – 2014. – С.1192-1200.