

СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

У сфері надання соціальних послуг триває масштабна реформа, яка передбачає суттєві зміни в організації роботи соціальних служб. Змінюється характер відносин з отримувачами соціальних послуг, працівниками, партнерами та іншими зацікавленими сторонами, приймаються нові документи, що регулюють зміст і процедури цих відносин. Відповідно, виникає потреба у зміні підходів до управління діяльністю соціальних служб.

Управління персоналом – це комплексна прикладна наука про організаційно-економічні, адміністративно - управлінські, технологічні, правові, групові особистісні фактори, способи і методи впливу на персонал підприємства для підвищення ефективності в досягненні цілей організації.

Персонал – це весь особовий склад організації, всі постійні та тимчасові працівники, представники кваліфікованої і некваліфікованої праці. Від терміна «персонал» варто відрізнити поняття «кадри». Під кадрами розуміють штатних (постійних) кваліфікованих працівників, що пройшли попередню професійну підготовку, володіють трудовими навичками, досвідом роботи, спеціальними знаннями в обраній сфері діяльності та знаходяться в трудових відносинах з керівництвом організації.

Зі змінами концепцій управління змінилися уявлення про роль окремих працівників у діяльності соціальної служби. Результатом змін стало розуміння особливої ролі такого ресурсу, як люди, а також усвідомлення того, що підвищити ефективність діяльності соціальної служби можна через реалізацію кожним працівником своїх здібностей і можливостей, творчого потенціалу, досягнення своїх цілей, які збігаються з цілями соціальної служби.

В управлінні персоналом соціальних служб слід дотримуватися таких принципів, як:

- ✓ дотримання законодавства про працю;
- ✓ орієнтація на майбутнє (на розв'язання соціальних проблем АТО чи групи отримувачів соціальних послуг, на розвиток соціальної служби та персоналу);
- ✓ індивідуальний підхід до всіх працівників у рамках їхніх інтересів та інтер-есів організації, підтримка балансу інтересів організації та працівників;
- ✓ довіра між адміністрацією соціальної служби та працівниками;
- ✓ уникнення привілеїв та статусного розриву між керівником та підлеглими;
- ✓ заохочення відкритого ділового спілкування;
- ✓ максимальна турбота про кожного працівника, повага прав, свобод, під-тримка почуття самоповаги;
- ✓ створення умов для мінімізації звільнень та збереження зайнятості;
- ✓ залучення на роботу спеціалістів високої кваліфікації (із відповідним освітнім рівнем, досвідом роботи);
- ✓ чітке визначення вимог до персоналу та очікуваних від нього результатів;
- ✓ справедлива оцінка якості та результатів діяльності;
- ✓ аналіз, регулювання групових та особистісних конфліктів, кадрового по-тенціалу, управління конфліктами;
- ✓ співпраця з професійними організаціями (профспілками, асоціаціями соціальних працівників, психологів, соціальних педагогів).

Для ефективної діяльності організації потреби й інтереси її працівників повинні враховуватися в стратегії і цілях. Визнання цього положення означає, що управління сучасною фірмою поряд з економічними цілями має і

цілі соціальні, спрямовані на вивчення і задоволення інтересів і потреб працівників фірми. Соціальна ж ефективність підприємства, установи чи організації визначається ступенем задоволення цих інтересів і потреб.

Соціальні цілі підприємства формулюються у результаті двостороннього процесу. З одного боку, це відображення потреб працівників, задоволення яких ті вправі жадати від адміністрації. До цих потреб відносяться: нормальні умови і мотивація праці, правова захищеність, підтримка прагнення зробити кар'єру та ін. З іншого боку, соціальні цілі підприємства є параметром як усієї системи її цілей, так і можливостей створення умов для їхньої реалізації. З цих позицій можна сказати, що соціальна ефективність управління персоналом досягається за допомогою реалізації потреб працівників організації і їхнього обліку в її цілях.

Облік потреб персоналу організації ставить перед управлінськими службами складне завдання пошуку можливостей їхнього упорядкування і диференціації. Можливим вирішенням цього завдання є об'єднання індивідуальних потреб у колективні. Однак, тут можуть виникати проблеми, обумовлені конкуренцією між окремими групами потреб. Випадками подібного виду можуть бути:

- ✓ “гра з нульовим результатом” між потребами працівників організації (мова йде про задоволення потреби одного працівника або однієї групи працівників) при якій унеможлиблюється задоволення потреби іншого працівника або групи працівників;
- ✓ різні співробітники або групи співробітників можуть мати різні уявлення про терміни і ступінь реалізації соціальних цілей;
- ✓ невідповідність представлених інтересів працівників організації і наявних у її розпорядженні ресурсів (наприклад, одночасні вимоги “високої зарплати” і гарантованих робочих місць).

Різноманіття компонентів, з яких складається соціальна ефективність, обумовило також пошук узагальнюючого показника, за допомогою якого

можна було б її оцінити. Таким нерідко вважають задоволеність роботою, зв'язуючи її ступінь з рівнем досягнення соціальних цілей фірми.

Однак сьогодні цей показник ставиться під сумнів і зазнає серйозної критики, як теоретично недостатньо обґрунтований. Тим більше що немає однозначних доказів позитивного впливу задоволеності роботою на продуктивність праці.

Досить очевидно, що соціальна й економічна ефективність тісно взаємозалежні. З одного боку, соціальну ефективність можна забезпечити, коли організація економічно ефективна і дістає прибуток, який дає можливість задовольнити потреби працівників. З іншого, задоволення цих потреб є істотним чинником для досягнення економічної ефективності сучасної організації той же час, коли мова йде про співвідношення між ступенями досягнення економічної і соціальної ефективності, необхідно визнати також конкуренцію між ними. У цьому зв'язку процес досягнення економічної і соціальної ефективності базується на балансі інтересів, тобто на компромісних рішеннях зацікавлених сторін.

Список використаних джерел

1. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол. : Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К. : К.І.С., 2013. – 178 с.
2. Постанова Кабінету міністрів України «Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» // <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-%D0%BF>