

СТИМУЛИРОВАНИЕ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ Р.МОЛДОВА

Andrei COJUCARI, Prof. univ., Dr. hab.
Svetlana BOGDANOVA, Lect. univ.

Universitatea Tehnică a Moldovei

***Abstract:** Extinderea rețelei de întreprinderi și a instituțiilor din sectorul serviciilor, determină nevoia de a crește numărul de lucrători angajați în acest sector. Dezvoltarea forțelor de producție, creșterea productivității muncii creează premise economice obiective pentru creșterea armonioasă a ocupării forței de muncă în sectorul serviciilor și de a îmbunătăți stimulentele pentru lucrătorii din industria serviciilor cu plată.*

***Cuvinte cheie:** servicii, servicii cu plată, servicii de învățămînt, sănătate, cultură, servicii sociale, forța de muncă, ocuparea forței de muncă, piața forței de muncă, sectorul serviciilor, motivare, stimulare.*

По мере развития общества, роста производительных сил происходит определенное развитие сферы услуг. Наблюдается увеличение занятости в этой сфере, рост технической оснащенности труда, внедрение все более совершенных технологий. В настоящее время роль услуг, как одного из важнейших секторов экономики, очень велика и актуальна. Это связано с усложнением производства, насыщением рынка товарами как повседневного, так и индивидуального спроса, с быстрым ростом научно-технического прогресса, который ведет к нововведениям в жизни общества. Все это невозможно без существования информационных, финансовых, транспортных, страховых и других видов услуг. Также услуги являются неотъемлемым составляющим торговли товарами (особенно технически сложными), т. к. сбыт товара требует все более развитой сети, которая состоит в основном из услуг, оказываемых во время реализации и услуг послепродажного обслуживания.

Динамика производительности труда в сфере услуг весьма дифференцирована по видам и технологическому уровню услуг. Только на начальном этапе развития сферы услуг, когда роль высокотехнологичных услуг не проявлялась в полной мере, можно было констатировать относительно медленные темпы роста производительности труда, в силу чего в последнем возрастала потребность в рабочей силе. Информационные технологии, отстававшие от компьютерной автоматизации, по мере своего прогресса амортизировали спад занятости, вызванный ею. В дальнейшем ситуация усложнилась, поскольку сформировался высокопроизводительный сектор услуг, который с ускорением информатизации производства и общества стал источником прироста рабочих мест, при сохранении и расширении такого сектора, где технический прогресс развивался гораздо медленнее, что было обусловлено самим характером услуг. Итак, растущее значение сферы услуг для развития экономики и обеспечения занятости базируется на росте производительности труда в сфере материального и нематериального производства. В связи с этим занятость в данном секторе экономики можно рассматривать как специфическую маргинальную занятость, которая сохраняется постольку, поскольку это необходимо для обеспечения баланса секторов экономики.

В связи с усиливающейся конкуренцией в последнее время в организациях сферы услуг происходят изменения в поведении руководителей, отношениях между ними и подчиненными, мотивации персонала. Все это требует адекватных человеческих взаимодействий, корректировок всей управленческой деятельности.

Следовательно использование рабочей силы в сфере услуг представляет особый интерес. Важной чертой развития экономики Р.Молдова является устойчивая тенденция к повышению занятости населения в сфере услуг. За последний период существенно изменилась структура занятости населения. По данным предоставляемым Национальным Бюро Статистики Р.Молдова, занятость определяется не по отраслям экономики, а по сферам деятельности, что затрудняет выявление структурных сдвигов в сфере занятости населения. Однако и по тенденциям за последние 5 лет можно сделать ряд выводов относительно структуры занятости.

Анализируя Таблицу 1 можно сделать вывод, что занятость населения в секторе услуг занимает более 50%. Растущее значение сектора услуг для развития экономики и обеспечения занятости

населения базируется на росте производительности труда и положительной динамике спрос. В развитых странах доля занятых в сфере услуг: Израиль 82,0%, Люксембург 80,6%, Великобритания 80,4% Нидерланды 80,0% , Андорра 79,0%, Исландия 78,0%, ОАЭ 78,0%, Суринам 78,0%, Иордания 77,4%, Сингапур 77,4%, Финляндия 77,2 %, США 76,8%, Аргентина 76,0%, Канада 76,0%, Норвегия 76,0%, Уругвай 76,0%, Перу 75,5%, Австралия 75,0%, Р.Молдова - 60%. Рынок труда в сфере услуг Молдовы, несмотря на отставание от развитых стран мира, постепенно превращается в самостоятельный сектор экономики, от которого зависит будущее молдавской экономики.

Таблица 1.

Распределение занятого населения по видам экономической деятельности Р.Молдова за период 2010-2014г (тыс.чел)

	2010	2011	2012	2013	2014
Сельское хозяйство, охота и лесоводство; рыбаловство.	315	323	303	338	361
Промышленность	146	153	151	142	146
Строительство	67	67	70	65	66
Оптовая и розничная торговля; гостиницы и рестораны	213	223	209	211	203
Транспорт и и связь	64	67	70	73	68
Государственное управление; образование; здравоохранение и социальные услуги	250	250	247	236	231
Другие виды деятельности	88	90	95	107	110

Источник. Statistica.md Национальное Бюро Статистики; Статистика по отраслям; Занятость населения; Распределение занятого населения по видам экономической деятельности Р.Молдова за период 2010-2014г (тыс.чел)

В сфере услуг, особенно в сфере социальных услуг управление персоналом имеет особое значение, поскольку сотрудники данной сферы не только создают продукцию (товары, работы, услуги), но и непосредственно взаимодействуют с конкретными потребителями в процессе оказания тех или иных услуг. И от этих взаимоотношений зависит многое: как успех предприятий в рыночной среде и социально-психологическое состояние ее персонала, так и настроение, 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 анкетный опрос и публикации в периодической печати, 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.

К сожалению привлекательность профессий в сфере социальных услуг Р.Молдова, не пользуется спросом. Социальная сфера – часть социально-трудовой сферы, включающая отрасли социально-культурного комплекта – образование, здравоохранение, культура, спорт, физкультура, туризм, санаторно-курортная область, жилищно-коммунальное хозяйство. В литературе также используется расширительное толкование социальной сферы как социальной среды, а также окружающих человека общественных, материальных и духовных условий его существования, формирования и деятельности. Главное назначение социальной сферы – удовлетворение социальных и культурно-бытовых потребностей населения, обеспечение его разнообразными благами и услугами. Сам структурный состав социальной сферы показывает, что она призвана предоставить каждому человеку реальную возможность для укрепления здоровья, повышения квалификации, совершенствования способностей и тем самым улучшения своего положения в сфере производства и обществе в целом. Именно через социальную сферу можно обеспечить целенаправленное воздействие на процесс физического и духовного развития человека. Велика ее роль и в повышении качества жизни, обеспечении социальной справедливости и социальной защиты в реальной экономике.

Реализация вышеназванных возможностей в решающей степени определяется ресурсным потенциалом социальной сферы, который измеряется прежде всего объемом функционирующих в ней специфических мощностей, количеством занятых работников и качеством их профессиональной

подготовки. Прирост ресурсного потенциала социальной сферы зависит от размеров материальных средств, выделяемых обществом для ее развития и совершенствования, а также от состояния и динамики отраслей, обеспечивающих решение жилищной проблемы, укрепление здоровья человека, повышение его образовательного, профессионального и культурного уровня, удовлетворение духовных потребностей.

С каждым годом показатели спроса снижаются, это заключается прежде всего в мотивации персонала, а также малой материально-технической оснащенности работы, в плохих условиях труда, низкой заработной платой. Все эти причины ведут к постепенной ликвидации прежней популярности профессий социальной сферы услуг, особенно в государственном секторе экономики.

В связи с этим стимулирование труда необходимо для создания условий (хозяйственного механизма), при которых активная трудовая деятельность, дающая определенные, заранее зафиксированные результаты, становится необходимым и достаточным условием удовлетворения значимых и социально обусловленных потребностей работника, формирования у него мотивов труд.

Услуги сферы образования.

В последние годы вокруг услуг сферы образования сложилось устойчивое мнение, что невысокий уровень заработной платы педагогов не позволяет в полной мере обеспечить учреждения сферы образования квалифицированным персоналом. Между тем, не только данная проблема влияет на дефицит педагогических кадров. Сегодня в сфере услуг образования особенно остро стоит вопрос оптимизации соотношения между нагрузкой педагогического работника и размером оплаты его труда. Очевидна также неэффективность самой системы стимулирования педагогического труда, включающей порядок, условия выплаты заработной платы, состав, а также критерии и условия дифференциации.

Ключевым ресурсом современной системы образования неуклонно становится ее кадровый потенциал. Именно педагог призван стать основным звеном, влияющим на позитивные изменения в образовании, что, в свою очередь, предъявляет к нему сегодня значительные профессиональные и личностные требования: быть высокообразованным и культурным, компетентным не только в своей предметной области, но и в сфере воспитания, психологии, педагогических технологий, готовым к инновационной педагогической деятельности.

Государственные органы республики и руководители учреждений системы образования должны акцентировать внимание, насколько важен мотивационный аспект персонала для реализации поставленных задач. Рассмотрение мотивации как процесса включает создание регулирующих условий, снимающих неопределенность в трудовых отношениях для работников, руководителей и соответствующих государственных органов, и выполнения в соответствии с этими условиями простых процедур контроля и учета результатов труда в процессе.

Отметим, что система мотивации эффективна тогда, когда соответствует ожиданиям и учитывает интересы как работодателя, так и наемных сотрудников. Мотиваторами являются побуждающие факторы, внешние по отношению к человеку раздражители. Если они соответствуют его потребностям (мотивам), то побуждают человека к определенному виду поведения.

Услуги здравоохранения.

На современном этапе, провозглашенном как модернизация здравоохранения, основными направлениями являются технические, технологические и организационные преобразования. Уже традиционно, что перестройка, нано-технологии, модернизация, – это, в первую очередь, технические и организационные мероприятия, и только затем, людские технологии. Даже предоставив врачу идеальные условия, дав ему новейшее оборудование, вероятно, желаемый результат не будет достигнут. И это подтверждено годами, то есть опытом. По мнению авторов, главным предметом модернизационной концепции являются медицинские работники, а мотивация их трудовой деятельности – это ключ, ядро модернизации.

Реформы, давно назревшие в отраслях бюджетного и частного сектора, и в частности в здравоохранении, буксуют по ряду причин, среди которых прямое сопротивление или непонимание их смысла представителями профессиональных сообществ. Это означает, что предлагаемые варианты реформ неадекватно учитывают особенности трудовой мотивации медицинских работников. Медицинские кадры и, прежде всего, врачи являются самой значимой и наиболее ценной частью внутренних ресурсов лечебно-профилактических учреждений, именно они обеспечивают результативность их деятельности. Однако, это возможно лишь в условиях научно обоснованной системы мотивации их труда, которая в нашей стране имеет довольно низкий уровень развития. В основном, суть трудовой мотивации у большинства работников здравоохранения сводится к осознанию ими социальной значимости их труда. В тоже время желание иметь гарантированную

заработную плату, обеспечивающую достойный уровень жизни, не подкрепляется стремлением к высокой эффективности и качеству выполняемого труда. В связи с этим проблема мотивации профессиональной деятельности медицинских работников является крайне актуальным направлением в здравоохранении.

Можно сделать вывод, что актуальность экономического исследования мотивации работников услуг здравоохранения диктуется тем, что поиск путей активизации трудового и творческого потенциала каждого врача или медсестры в условиях ограниченности ресурсов является отправной точкой для успешного выхода из глубокого и затяжного кризиса, и повышения качества предоставляемых услуг в котором оказалась вся система здравоохранения Республики Молдова.

Услуги сферы культуры.

Существенным в культурно-экологической модели управления является сохранение государственного патернализма по отношению к культуре, предоставление возможности для различных форм предпринимательства в этой сфере. Исследования показывают, что работа в сфере культуры имеет низкий статус и престиж, что порождает неудовлетворенность работников своим трудом и высокую текучесть кадров. Это очень важно для страны, которая зачастую не может предоставить своим гражданам рабочие места с достойной заработной платой. Особенно важным становится состояние удовлетворенности для контактного персонала сферы культуры (персонала, непосредственно обслуживающего потребителей), т. к. удовлетворенность работников способствует не только большей организационной эффективности, социальной стабильности, но и является важнейшим фактором в создании качественной услуги.

Система стимулирования труда как бы вырастает из административно-правовых методов управления, но ни в коем случае их не заменяет. Стимулирование труда эффективно только в том случае, когда, органы управления умеют добиваться и поддерживать тот уровень работы, за который платят. Цель стимулирования — не вообще побудить человека работать, а побудить его делать лучше (больше) то, что обусловлено трудовыми отношениями.

Мотивация труда формируется еще до начала профессиональной трудовой деятельности, в процессе социализации индивидуума путем усвоения им ценностей и норм трудовой морали и этики, а также посредством личного участия в трудовой деятельности в рамках семьи и школы. В это время закладываются основы отношения к труду как ценности и формируется система ценностей самого труда, развиваются трудовые качества личности: трудолюбие, ответственность, дисциплинированность, инициативность и т.д., приобретаются первоначальные трудовые навыки.

Для формирования трудовой мотивации наибольшую значимость имеет характер усвоенных индивидуумом трудовых норм и ценностей. Именно они придают смысл всей дальнейшей трудовой деятельности.

Bibliografie

1. Восколович Н.А – “Экономика платных услуг” изд. “Юнити”. Москва, 2007г.
2. <http://geographyofrussia.com/20-stran-mira-s-naibolshej-zanyatostyu-naseleniya-v-sfere-uslug/> 23.11.15 6:02
3. Карпова Г.А., Воронцова М.Г. Экономика современного туризма. – М.: Изд-во «Герда», 2004. – 362 с.
4. Statistica.md Национальное Бюро Статистики; Статистика по отраслям; Занятость населения; Распределение занятого населения по видам экономической деятельности Р.Молдова за период 2010-2014г (тыс.чел) 23.11.15 16:30
5. <http://uchebnikionline.com> Моргулец О.Б. “ Менеджмент в сфере услуг” – эл.учебник 23.11.15 21:13
6. <http://www.ms.gov.md/> 23.11.15 19:45