

является результатом, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и она, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

- деятельность, направленную на изменение поставленной потребителям материальной и нематериальной продукции;
- предоставление нематериальной продукции;
- создание благоприятных условий для потребителей.

В первом случае применительно к программным средствам эта деятельность по предоставлению услуг может включать установку, настройку, адаптацию и обновление программ. Под нематериальной продукцией в случае с услугами может быть обучение пользователей программного обеспечения. Создание благоприятных условий для потребителей может предполагать организацию работы линии консультаций.

Таким образом, оценка качества программных продуктов по автоматизации бухгалтерского учета, анализа и аудита должна учитывать не только качество самого программного средства, но и организация клиентенга. При этом в части оценки качества программных средств основное внимание должно уделяться сопровождаемости и удобству использования, а в части качества организации клиентинга – уровень организации и качества абонентского обслуживания, обновления программного обеспечения, организация работы с потенциальными и реальными клиентами.

*Ж.В. Андрейчикова,
УО «Белорусский государственный
аграрный технический университет» (г. Минск)*

ОРГАНИЗАЦИОННО-КАДРОВЫЙ АУДИТ КАК НЕОБХОДИМЫЙ ЭЛЕМЕНТ МАРКЕТИНГОВОЙ ПОЛИТИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Успешная маркетинговая деятельность любой организационно-правовой структуры, будь-то государственное предприятие, учреждение или частная коммерческая фирма, не осуществима без анализа трудовых показателей, который позволяет более точно оценить степень использования наличных и привлекаемых ресурсов; определить резервы более эффективного использования персонала предприятия, улучшения организации, условий труда и его оплаты; найти пути нормализации социально-трудовых отношений в коллективе.

Важнейшим инструментом формирования стратегии управления персоналом является проведение мероприятий по оценке состава и структуры персонала, качества его труда. С одной стороны на предприятиях периодически пересматриваются штатные расписания сотрудников, организация оплаты труда. С другой стороны опыт показывает, что такой формальный подход

не обеспечивает ожидаемого роста эффективности труда работников. С этих позиций новым направлением кадровой политики на предприятиях выступит организационно-кадровый аудит.

Аудит – критический анализ деятельности организации, позволяющий найти решение для повышения эффективности ее работы.

Аудит персонала (кадровый) (англ. audit – проверка или ревизия) – своеобразный инструмент управления кадровыми процессами, в какой-то мере подобный финансовому или бухгалтерскому аудиту. Сущность кадрового аудита – оценка соответствия кадрового потенциала организации ее целям и стратегии развития; формулирование конкретных рекомендаций для руководства по их устранению.

Таким образом, организационно-кадровый аудит – это экспертиза состояния дел в части управления персоналом, включая систему мероприятий по сбору информации, ее анализу, и оценке на этой основе эффективности деятельности организации, определение соответствия структурного и кадрового потенциала организации ее целям и стратегии развития, использования кадрового потенциала и регулирования социально-трудовых отношений.

Предметом организационно-кадрового аудита являются практически все составляющие процесса управления персоналом; трудовой коллектив, его деятельность; организация, нормирование, условия и охрана труда персонала; соблюдение прав и обязанностей работников всех уровней.

Цель организационно-кадрового аудита – оценка системы управления персоналом предприятия, квалификационных и профессионально-психологических особенностей организационного поведения сотрудников, а также условий труда, влияющих на эффективность деятельности персонала; выявление способности предприятия обладать человеческими ресурсами, необходимыми и достаточными для его функционирования и развития, способен ли персонал работать эффективно и в соответствии с выбранной стратегией.

Кадровый аудит может проводиться для оценки эффективности деятельности управленческой команды, и анализа выполнения каждым из ее членов целевых установок.

Данный критический анализ позволит определить способности, мотивацию и потенциал сотрудников кадровых служб, а также выявить их ошибки при оформлении документации с целью избежания отклонений от принятых законодательных норм и правил. Кроме того, отработанный на должном уровне кадровый аудит повышает потенцию работников кадровых служб в области управления персоналом.

Кадровый аудит включает в себя:

- проверку кадрового документооборота на предприятии, экспертную оценку (заключение) относительно его правильности, надежности, соответствия общепринятым стандартам и трудовому законодательству;

– перекрестные собеседования с руководителями различных уровней, менеджерами, специалистами кадровых подразделений для получения наиболее полной информации о практике и проблемах управления персоналом организации;

– оценку делового потенциала и профессиональной компетенции работников кадровых служб;

– обучение работников кадровых служб по любым направлениям управления персоналом;

– деловую оценку или аттестацию персонала организации;

– анализ эффективности использования персонала;

– анализ действующей системы управления персоналом.

Аудит может способствовать кадровым перестановкам, улучшающим качественный состав работающих, продвижению наиболее перспективных сотрудников и развитию их творческой активности, а также позволит повысить роль служб по управлению персоналом, соотнести их деятельность с целями организации, заострить их внимание на наиболее важных вопросах. Аудит персонала позволяет убедиться, что трудовой потенциал используется полностью и эффективно, а организация и условия труда соответствуют требованиям законодательства.

Аудит персонала представляет собой деятельность по осуществлению проверок экономических субъектов в сфере труда и трудовых отношений.

По результатам аудиторской проверки могут быть определены направления для установления, изменения и совершенствования стандартов, определяющих организацию трудового процесса и формирование социально трудовых отношений в организации (например, правил внутреннего распорядка, должностных инструкций, квалификационных характеристик и т.д.). Аудит может способствовать кадровым перестановкам, улучшающим качественный состав работающих, продвижению наиболее перспективных сотрудников и развитию их творческой активности, а также позволит повысить роль служб по управлению персоналом, сблизить их деятельность с целями организации, заострить их внимание на наиболее важных вопросах. Аудит персонала позволяет убедиться, что трудовой потенциал используется полностью и эффективно.

Кадровый аудит определяет конкретные направления по укреплению жизнестойкости организации, способы её выживания в сложных рыночных условиях. Он не может ориентировать субъект хозяйствования на увеличение в несколько раз прибыли или предпринимательского дохода, но данный аудит поможет максимально эффективно использовать главнейший ресурс предприятия – персонал. Кадровый аудит может быть эффективным также не только с экономической, но и с социальной точки зрения, косвенно реализуя задачи: достижения улучшения материального положения и условий жизни

людей; обеспечение эффективной занятости населения, повышения качества и конкурентоспособности рабочей силы и т.д.

*О.В. Рыжанкова, к.э.н.,
Белорусский государственный
аграрный технический университет (г. Минск)*

РЕСУРСНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ЛИЧНОСТИ СОВРЕМЕННОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ

Ни экономика, ни экономическая социология, и никакая другая наука не в состоянии создать универсальную теорию социально-экономического расслоения (что и впрямь невозможно, принимая во внимание различия формаций, культур, стабильных и трансформирующихся обществ). В этих условиях анализ социально-экономических неравенств способен стать универсальным методологическим инструментом, с которым можно прекрасно вписаться и в анализ сословных структур, и в классовый анализ, и в стратификационный, и в изучение интегрированных в систему мирового хозяйства экономических объединений, союзов и сообществ, равно как и не интегрированных в нее.

Представляется, что все перечисленное будет далеко не последним в понимании и объяснении тех социально-экономических процессов, которые обуславливают степень и уровень предпочтений в обществе и лежат в основе мотивационных характеристик деятельности личности современного предпринимателя.

Итак, из чего же складывается социально-экономический ресурс современного предпринимателя и совокупности граждан, образующих этот определенный слой? Попробуем обозначить эти составляющие, но не в ранговом порядке, а простым перечислением:

а) прежде всего – это «стартовый капитал» социально-экономического происхождения и первичной социализации. В такого рода интегральный показатель можно включить социальное происхождение, как служебно-профессиональный статус родителей, обучение в городской или сельской школе и пол;

б) возраст важен сам по себе, ибо в наших сегодняшних условиях он является естественным ресурсом личности;

в) просто состояние здоровья;

г) должное образование, квалификация, удостоверенные сертификатом. Все более становится понятным, что это – путевка для устройства на приличную работу (отсюда торговля дипломами на черном рынке). Лица с высшим образованием, как правило, имеют гораздо более высокий уровень притязаний;