

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ БІЗНЕС-СИТУАЦІЇ ЗАЛУЧЕННЯ І ВІДТВОРЕННЯ ТИМЧАСОВОГО ПЕРСОНАЛУ ІВЕНТ-СЛУЖБИ

© 2014 ДОНЕЦЬ О. С., ФІЛІПОВИЧ К. В.

УДК 004.81 : 005.95 : 331.1

Донець О. С., Філіпович К. В. Концептуальна модель бізнес-ситуації залучення і відтворення тимчасового персоналу івент-служби

У статті була розглянута важливість формування діючої системи управління персоналом, тому що персонал визначає конкурентний потенціал і конкурентні переваги організації. Було створено когнітивну модель бізнес-ситуації, яка допомагає наглядно уявити процес залучення та відтворення тимчасового персоналу на підприємствах, які займаються організацією масштабних заходів, і вплив кожного з факторів один на одного. Було побудовано концептуальну модель бізнес-ситуації залучення та відтворення тимчасового персоналу івент-служби та на її основі запропоновано модель прийняття рішення з використанням елементів нечіткої логіки щодо підбору фахівця на вакансію. Було виділено основні характеристики робітників, які враховуються в формуванні рішення щодо прийняття кандидатури на вільну вакансію.

Ключові слова: управління персоналом, івент-служба, когнітивна модель, мотивація працівників

Рис.: 6. **Бібл.:** 9.

Донець Олексій Сергійович – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики, Донецький національний технічний університет (вул. Артема, 58, Донецьк, 83001, Україна)

E-mail: artintell@rambler.ru

Філіпович Катерина Валеріївна – магістрант, Донецький національний технічний університет (вул. Артема, 58, Донецьк, 83001, Україна)

УДК 004.81 : 005.95 : 331.1

Донець А. С., Филипович Е. В. Концептуальная модель бизнес-ситуации привлечения и воспроизведения временного персонала ивент-службы

В статье была рассмотрена важность формирования действующей системы управления персоналом, т. к. персонал определяет конкурентный потенциал и конкурентные преимущества организации. Была разработана когнитивная модель бизнес-ситуации, которая помогает наглядно представить процесс привлечения и воспроизведения временного персонала на предприятиях, которые занимаются организацией масштабных мероприятий, и влияние каждого из факторов друг на друга. Была построена концептуальная модель бизнес-ситуации привлечения и воспроизведения временного персонала ивент-службы и на ее основе предложена модель принятия решения с использованием элементов нечеткой логики по подбору специалиста на определенную должность. Были выделены основные характеристики работников, которые учитываются в формировании решения о принятии кандидатуры на свободную вакансию.

Ключевые слова: управление персоналом, ивент-служба, когнитивная модель, мотивация работников.

Рис.: 6. **Библ.:** 9.

Донец Алексей Сергеевич – кандидат экономических наук, доцент, доцент, кафедра экономической кибернетики, Донецкий национальный технический университет (ул. Артема, 58, Донецк, 83001, Украина)

E-mail: artintell@rambler.ru

Филипович Екатерина Валерьевна – магистрант, Донецкий национальный технический университет (ул. Артема, 58, Донецк, 83001, Украина)

UDC 004.81 : 005.95 : 331.1

Donets O. S., Filipovych K. V. Conceptual Model of Business Situation of Attraction and Reproduction of Temporary Personnel of the Event Service

The article considers importance of formation of the acting system of personnel management, since personnel determines the competitive potential and competitive advantages of an organisation. It develops a cognitive model of a business situation, which helps to present the process of attraction and reproduction of temporary personnel at enterprises, which deal with organisation of large-scale events, and influence of the factors upon each other. It builds a conceptual model of a business situation of attraction and reproduction of temporary personnel of the event service and, on its basis, offers a model of decision making with the use of elements of fuzzy logic on selection of a specialist for a specific position. It allocates main characteristics of employees, which are taken into account when forming decisions regarding taking on a candidate.

Key words: personnel management, event service, cognitive model, personnel motivation.

Pic.: 6. **Bibl.:** 9.

Donets Oleksiy S. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor, Department of Economic Cybernetics, Donetsk National Technical University (vul. Artema, 58, Donetsk, 83001, Ukraine)

E-mail: artintell@rambler.ru

Filipovych Kateryna V. – Graduate Student, Donetsk National Technical University (vul. Artema, 58, Donetsk, 83001, Ukraine)

Успішна діяльність будь-якої організації або підприємства залежить значною мірою від діючої системи управління персоналом, яка передбачає створення умов для найбільш ефективного використання трудового потенціалу підприємства.

Персонал є одним з основних ресурсів організації, які визначають її ринкову стійкість, ефективність функціонування та перспективи стратегічного розвитку. Головною метою управління персоналом є забезпечення підприємства робочою силою, працівниками, о відповідають вимогам даного підприємства, їхньої професійної і соціальної адаптації.

У зв'язку з цим актуальними є дослідження, присвячені формуванню й вдосконаленню систем управління пер-

соналом. Цій тематиці присвячено багато робіт вітчизняних та закордонних вчених та фахівців (Н. Архіпова [1], В. Долятовський [2], М. Мескон [4], В. Мішин [5], В. Сумін [7]).

Сьогодні прийнято вважати, що рівень розвитку персоналу визначає конкурентний потенціал або конкурентні переваги організацій в умовах ринку.

Як у роботі Гавкалової Н. А. і Соболева В. Г. «Класифікація концепцій управління персоналом» відзначається, що методологія управління персоналом являє собою сукупність законів, закономірностей, принципів, функцій, методів, засобів управління персоналом. У рамках методології розглянуто принципи управління персоналом, теоретичні положення і норми, яким повинні слідувати керівники і фахівці в процесі управління персоналом [3].

Можна вважати, що управління персоналом є системний, комплексний підхід, що враховує постійно мінливі потреби організації в людських ресурсах, що забезпечують ефективність функціонування організації (компаній, підприємств).

Формування, розвиток і реалізація з найбільшою ефективністю кадрового потенціалу організації являються головною метою процесу управління персоналом на сучасному етапі. Це означає покращення роботи кожного працівника для того, щоб він найбільш оптимально використовував свої власні трудові та творчі здібності та завдяки цьому сприяв досягненню підприємством власних цілей та задач. Для досягнення даної основної мети реалізується цілий ряд локальних цілей, що представляють собою цілі-засоби, які можна представити у вигляді дерева цілей кадрового менеджменту. Це дерево цілей включає в себе основні рівні, зображені на рис. 1.

Якщо на підприємстві не вистачає персоналу та всі альтернативи найму вже використані, необхідно використовувати зовнішні та внутрішні джерела робочої сили, тобто залучати персонал або з самого підприємства, або людей, раніше не працюючих в цій організації [6].

Робота з кадрами підприємства здійснюється спеціалізованим функціональним підрозділом підприємства – Департаментом персоналу та організаційного розвитку, який представляє собою структурний підрозділ загальної системи управління, на який покладаються обов'язки реалізації кадрової політики підприємства. Спеціалісти цього відділу проводять аналітичну й оперативну роботи, здійснюють виконавчі, розпорядчі, контролюючі та координаційні функції в сфері управління персоналом.

Усі види роботи з персоналом на підприємстві пов'язані з функціями кадрової служби, взаємопов'язані між собою, мають конкретний науковий і практичний сенс, а також мотивують працю працівників підприємства щодо їх виконання. Слід зазначити, що робота Департаменту персоналу має свою специфіку відповідно до особливостей керованого об'єкта, що характеризуються профілем його діяльності (виробнича, комерційна, фінансова і т. д.). Основні функції та завдання Департаменту персоналу та організаційного розвитку зображені схематично на рис. 2.

Реалізацію функцій управління Департамент персоналу та організаційного розвитку здійснює за допомогою методів управління, що представляють собою способи впливу на окремих працівників і трудові колективи в цілому, які необхідні для досягнення цілей підприємства [8].

Розрізняють економічні, соціально-психологічні та організаційні методи управління діяльністю підприємств. Проте провідними треба вважати саме економічні методи. Матеріальні інтереси участі людини у виробничих процесах реалізують економічні методи управління, які представляють собою систему економічних важелів і заходів, за допомогою яких здійснюється вплив на керовані об'єкти з метою досягнення поставленої мети і забезпечення єдності інтересів суспільства, підприємства та окремих працівників. Для того, щоб забезпечити єдність особистих і колективних інтересів, підприємство впливає на процес виробництва за допомогою планових показників, форм і систем оплати праці, різних заохочень і премій, економічних санкцій тощо.

Велику роль в управлінні персоналом займають методи планування та прогнозування персоналу. Прогнозування застосовується для передбачення зміни структури та динаміки кадрової роботи. На основі моделей і прогнозів здійснюються передбачення та приймаються рішення.

До основних методів планування і прогнозування кадрової роботи відносяться: балансовий метод планування; метод порівняльного аналізу; метод експертних оцінок; системний аналіз; моделювання; економіко-математичні методи та ін. На основі цих методів аналізується динаміка соціальних і кадрових процесів у трудових колективах підприємств, виявляються закономірності у їх розвитку, визначаються конкретні шляхи оптимізації цих процесів з урахуванням специфіки діяльності конкретної організації, підприємства.

Існують організації, в яких постійних робочих кадрів не вистачає і вони повинні застосовувати додаткову робочу силу. Прикладом таких організацій можуть бути івент-служби з проведення масштабних заходів, футбольний стадіон та інші.

Для повного і якісного функціонування підприємства та окремих його структур необхідна велика кількість пер-



Рис. 1. Ієрархія цілей управління персоналом



Рис. 2. Функції та завдання Департаменту персоналу та організаційного розвитку

соналу різного рівня кваліфікації. Цей персонал залучається для виконання поточних задач на тимчасовій основі і використовується тільки у разі потреби. Частіше за все між роботодавцем і тимчасовим робітником складається трудовий договір на певний термін, в якому визначаються потреби та передбачувана оплата праці. Джерелом пошуку та залучення таких працівників зазвичай є прямий пошук, ЗМІ, спеціалізовані рекрутингові агентства та залучення студентів. Такі залучення тимчасових працівників сприяють розвитку як організації, так і безпосередньо працівників компанії. На рис. 3 представлена когнітивна модель бізнес-ситуації залучення і відтворення тимчасового персоналу.

У моделі використані такі позначення:

B – інформаційна база, яка містить дані по робітниках, які можуть бути тимчасово залучені підприємством;

PPr – потенційні працівники – населення, яке потребує робоче місце, звертається до певної організації з пропозицією надати свої послуги. Потенційними працівниками можуть бути студенти, кваліфіковані спеціалісти з досвідом або без нього;

VB – вихід з бази (працівники, що не влаштувалися роботодавця або ті, що відмовилися самі з різних причин);

NP – необхідність в працівниках (певна кількість працівників, необхідна для виконання деякого обсягу робіт);

Zal – працівники залучені до виконання робіт;

Vid – працівники, що відпрацювали;

OR – обсяг робіт (кількість днів або часів, на які будуть залучати персонал);

KZ – кількість і масштаби заходів, що проходять на підприємстві.

Дана модель допомагає наглядно представити процес залучення і відтворення тимчасового персоналу на підприємствах, які займаються організацією масштабних заходів і вплив кожного з факторів один на одного.

Загалом процес залучення в організацію можна представити таким чином (рис. 4).

Для повного уявлення процесів, які відбуваються з персоналом на підприємстві, відтворимо концептуальну модель управління персоналом на підприємстві. У цій моделі розглянуто процес підбору тимчасового персоналу івент-служби, який буде залучатися тільки у разі необхідності або нестачі для проведення додаткових заходів.

За основу побудови моделі управління персоналом візьмемо підприємство, яке організовує та проводить масштабні заходи, а саме, футбольний стадіон. Під час проведення футбольних матчів на стадіоні збирається велика кількість людей, тому для неперервної та якісної роботи організації стадіон потребує багато працівників. Для цього створюється велика інформаційна база робітників, яких можуть викликати на роботу у разі необхідності.

Роботодавець визначає яка кількість працівників йому необхідна, спираючись на обсяги робіт та складає ряд вимог до потенційних працівників залежно від видів робіт, які треба виконувати. Формуються певні критерії, за якими будуть відбиратися працівники, після чого аналізуються резюме та проводяться співбесіди. Інформація, яка надійшла ретельно фільтрується. Результатом цього є кандидати, які не влаштувалися роботодавця, та кандидати, які підійшли за своїми характеристиками. Дані по цих працівниках і складають інформаційну базу. Чим більше відповідність кандидата вимогам роботодавця, тим вище якість виконаних робіт. Саме тому роботодавець має мотивувати працівника виконувати свою роботу якісно. Адаже політика мотивації грає велику роль при роботі будь-якого підприємства.

Перераховані вище аспекти отримали своє представлення у наступній концепції про механізм підбору тимчасового персоналу на футбольному стадіоні (рис. 5).

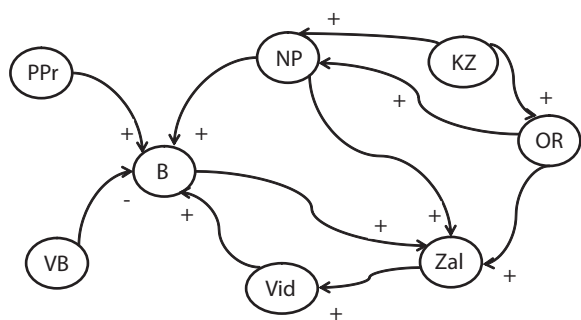


Рис. 3. Модель залучення і відтворення тимчасового персоналу

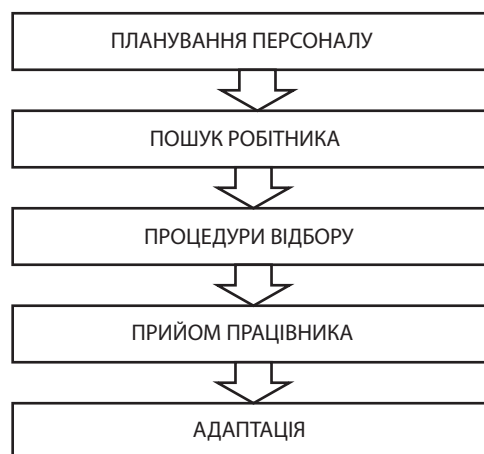


Рис. 4. Процес залучення в організацію

Управління процесами, що відбуваються у блоках 1, 2, 3, 4, 5 являються складною задачею. Для того, щоб її вирішити, є доцільним застосування нечітких моделей, в яких розрахунок параметрів дозволяє уникнути психологічний суб'єктивізм в процесі прийняття рішення. На рис.6 зображено модель прийняття рішення з використанням нечіткої бази знань щодо закриття вакансії здобувачем.

Перед кожним підприємством постає задача – вибір працівників. До кожної вакансії існує ряд вимог, за яких обирається працівник. Кожен потенційний робітник має свої характеристики, які в моделі виступають множиною чітких змінних X , що відображають реальні характеристики здобувача (X_1 – освіта, X_2 – стаж, X_3 – рівень знання іноземних мов, X_4 – рівень знання ПК, X_5 – вік, X_6 – стать, тощо).

У фазифікаторі змінні характеристики працівника перетворюються у вектор нечітких множин лінгвістичних змінних \tilde{X} , необхідних для нечіткого висновку, які відображають якісну інтерпретацію значень множини чітких змінних X . З фазифікатора до бази рішень надходить перетворена інформація з чітких змінних на нечіткі лінгвістичні змінні \tilde{X} :

- \tilde{X}_1 – «середня», «незакінчена вища», «вища»;
- \tilde{X}_2 – «маленький», «середній», «великий»;
- \tilde{X}_3 – «низький», «середній», «високий»;
- \tilde{X}_4 – «низький», «середній», «високий»;
- \tilde{X}_5 – «молодий», «дорослий», «похилого віку»;
- \tilde{X}_6 – «чоловіча», «жіноча»;

На нечітку базу знань впливають багато факторів, серед них можна відокремити такі:

- A – штатний розклад;
- B – зміна вимог до знання англійської мови;
- C – зміна посадових зобов'язань відкритої вакансії;
- D – пропонувана заробітна плата.

У нечіткій базі знань відбувається формування правил та умов, за якими буде трансформуватися інформація.

У базі рішень формується лінгвістична змінна «Відповідність робітника вакансії». Дефазифікатор видає інформацію до блоку «Системи управління» щодо прийняття конкретного рішення прийому або відмови на вакансію по тій чи іншій кандидатурі. Сам блок «Системи управління» – процес закриття вакансії.

ВИСНОВКИ

Таким чином, методи планування та прогнозування грають велику роль в управлінні персоналом. Це є невід'ємною частиною залогу успішної діяльності підприємства. Була створена когнітивна модель бізнес-ситуації, яка допомагає наглядно уявити процес залучення і відтворення тимчасового персоналу на підприємствах, які займаються організацією масштабних заходів і вплив кожного з факторів один на одного. Було побудовано концептуальну модель бізнес-ситуації залучення і відтворення тимчасового персоналу івент-служби та на її основі запропонована модель прийняття рішення з використанням елементів нечіткої логіки щодо підбору фахівця на вакансію. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Архипова Н. И. Исследование систем управления : учебное пособие для вузов / Н. И. Архипова, В. В. Кульба, С. А. Косыченко. – М. : «Издательство ПРИОР», 2002. – 384 с.
2. Долятовский В. А. Исследование систем управления : учебное пособие / В. А. Долятовский, В. Н. Долятовская. – М. : ИКЦ «МарТ», 2003. – 256 с.
3. Гавкалова Н. Л. Класифікація концепцій управління персоналом / Н. Л. Гавкалова, В. Г. Соболев // Бізнес Інформ. – 2011. – № 9. – С. 168 – 171.
4. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури / Пер. с англ. – М. : Дело, 1992. – 702 с.
5. Мишин В. М. Исследование систем управления / В. М. Мишин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 527 с.
6. Мізюк Б. М. Теоретико-методологічні основи та інструментальні засоби системного управління підприємствами : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : спец. 08.06.01 «Економіка підприємств і форми господарювання» / Б. М. Мізюк ; НАН України, Ін-т регіон. дослідж. – Львів, 2003. – 34 с.
7. Сумин В. А. Система управления: системообразующий базис / В. А. Сумин // Наукові праці Донецького національного технічного університету. Серія: Економічна. – Донецьк. – 2004. – № 70. – С. 145 – 155.
8. Пономаренко В. С. Механизм управления предприятием: стратегический аспект / В. С. Пономаренко и др. – Харьков : Изд. ХГЭУ, 2002. – 252 с.
9. Stone-Romero, E. F. and Stone, D. L. (2007), "Cognitive, affective, and cultural influences on stigmatization: impact on human resource management processes and practices", in Martocchio, J. (Ed.), Research in Personnel and Human Resources, Emerald Group Publishing Limited, Bingley

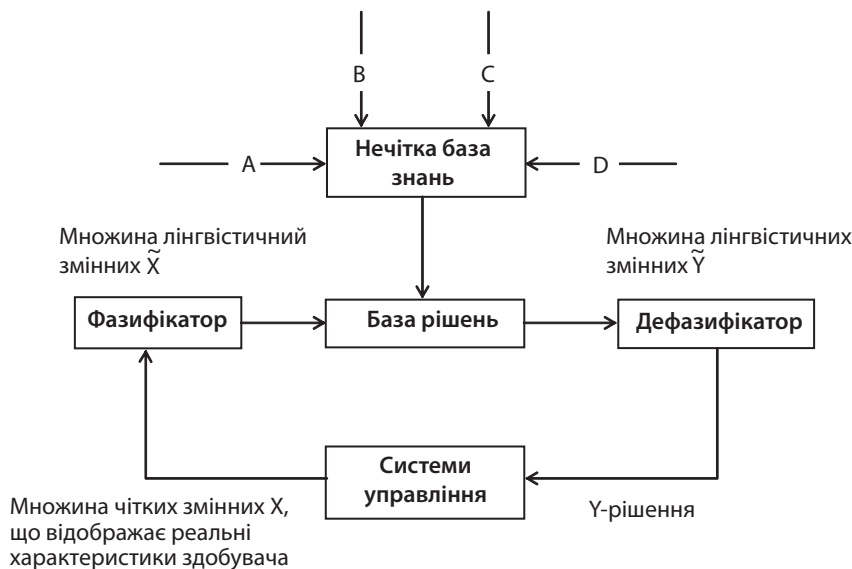


Рис. 6. Модель прийняття рішення

Stone-Romero, E. F., and Stone, D. L. "Cognitive, affective, and cultural influences on stigmatization: impact on human resource management processes and practices". In *Personnel and Human Resources*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2007.

УДК 631.12.2

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ КОНТРОЛЕМ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ

© 2014 ШАПОВАЛ О. А.

УДК 631.12.2

Шаповал О. А. Методичні засади управління контролем якості продукції

У статті проаналізовано сучасний стан управління контролем якості продукції. Обґрунтовано необхідність організації системи контролю якості в умовах безперервного потокового виробництва. Виявлено проблеми, які пов'язані з низьким рівнем управління контролем якості продукції. Сформовано комплекс чинників внутрішнього та зовнішнього середовища, які слід враховувати в процесі вибору виду управлінських дій з контролю якості продукції. Розглянуто специфіку визначення найбільш значущих чинників підприємства на основі використання матриці стратегічного SWOT-аналізу. Запропоновано процедуру визначення загальної оцінки впливу чинників. Проаналізовано механізм використання основних концептуальних моделей, що відображають системність управління якістю в організації – піраміди якості та петлі якості. Доведено необхідність застосування принципово нової схеми відносин між замовником і підприємством, при якій вимоги системи управління якістю акцентують увагу не на контролі і відбракуванні напівфабрикатів, а на створенні умов, що виключають появу браку. Розглянуто роль стандартів ISO 9000 в системі менеджменту якості, які рекомендують замовникам проводити попередню оцінку діяльності виконавця (підприємства).

Ключові слова: управління, контроль, якість продукції, стандарти.

Табл.: 2. **Формул.:** 1. **Бібл.:** 10.

Шаповал Олена Анатоліївна – кандидат педагогічних наук, доцент, кафедра менеджменту та військового господарства, Академія внутрішніх військ МВС України (пл. Повстання, 3, Харків, 61001, Україна)

УДК 631.12.2

Шаповал Е. А. Методические основы управления контролем качества продукции

В статье проанализировано современное состояние управления контролем качества продукции. Обоснована необходимость организации системы контроля качества в условиях бесперебойного поточного производства. Выявлены проблемы, связанные с низким уровнем управления контролем качества продукции. Сформирован комплекс факторов внутренней и внешней среды, которые следует учитывать в процессе выбора вида управленческих действий по контролю качества продукции. Рассмотрена специфика определения наиболее значимых факторов предприятия на основе использования матрицы стратегического SWOT-анализа. Предложена процедура определения общей оценки влияния факторов. Проанализирован механизм использования основных концептуальных моделей, отражающих системность управления качеством в организации – пирамиды качества и петли качества. Доказана необходимость применения принципиально новой схемы отношений между заказчиком и предприятием, при которой требования системы управления качеством акцентируют внимание не на контроле и отбраковке полуфабрикатов, а на создании условий, исключающих появление брака. Рассмотрена роль стандартов ISO 9000 в системе менеджмента качества, которые рекомендуют заказчикам проводить предварительную оценку деятельности исполнителя (предприятия).

Ключевые слова: управление, контроль, качество продукции, стандарты.

Табл.: 2. **Формул.:** 1. **Библ.:** 10.

Шаповал Елена Анатольевна – кандидат педагогических наук, доцент, кафедра менеджмента и военного хозяйства, Академия внутренних войск МВД Украины (пл. Восстания, 3, Харьков, 61001, Украина)

Shapoval O. A. Methodical Grounds of Managing the Product Quality Control

The article analyses the modern state of products quality control management. It justifies a necessity of organisation of the quality control system under conditions of uninterrupted flow line production. It reveals problems connected with a low level of the products quality control management. It forms a set of factors of internal and external environments, which should be taken into account in the process of selection of a type of managerial actions by the products quality control. It considers specific features of identification of the most important factors at an enterprise on the basis of use of the matrix of strategic SWOT analysis. It offers a procedure of identification of a general assessment of factors of influence. It analyses a mechanism of use of main conceptual models, which reflect the system nature of quality management in an organisation – quality pyramids and quality loops. It proves a necessity of application of a principally new scheme of relations between the customer and enterprise, which envisages that requirements of the quality management system focus not on control and screening of semi-finished products, but on creation of conditions that exclude rejects. It considers the role of ISO 9000 in the system of quality management, which recommend the customers to make a preliminary assessment of activity of the producing enterprise.

Key words: management, control, product quality, standards.

Tabl.: 2. **Formulae:** 1. **Bibl.:** 10.

Shapoval Olena A. – Candidate of Sciences (Pedagogy), Associate Professor, Department of Management and military economy, Academy of Interior Ministry of Ukraine (pl. Povstannya, 3, Kharkiv, 61001, Ukraine)