

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СФЕРІ ІТ-ПОСЛУГ

Проаналізовано особливості управління персоналом сервіс-центрів із обслуговування ІТ-сфери та визначено шляхи його покращення.

У сьогоденній сервісній сфері ІТ-діяльності жорстку конкурентну боротьбу витримують лише ті сервісні центри, що можуть запропонувати своїм клієнтам високоякісне обслуговування, а це неможливо зробити без професійно підготовленого персоналу.

Дослідження проблем управління персоналом у сервіс-центрах проводяться з ХХ ст. разом із появою й розвитком перших інформаційних систем і пов'язані з активним розвитком hi-tech технологій в усьому світі, і як наслідок, виникнення, а з часом і зростання, попиту на послуги з професійного обслуговування комп'ютерної техніки.

Досвід видатних представників ІТ-сфери Б. Гейтца, розробника ОС Windows, а згодом засновника корпорації Microsoft, а також Л. Торвальдса, що є творцем ядра Linux та однойменної торгової марки, свідчить, що передові корпорації ІТ-сфери ретельно розвивають і підсилюють почуття приналежності працівника до „корпоративної родини”, залучаючи його таким чином до системи загальних цінностей компанії в межах її організаційної культури, основна функція якої полягає в мобілізації свідомості людини на досягнення визначених цілей” [1, с. 26].

У роботах вітчизняних і зарубіжних вчених і практиків подано аналіз основних підходів до управління персоналом, однак, ще не достатньо глибоко розглянуто питання, що стосуються особливостей управління сервісним персоналом в окремих видах економічної діяльності, і зокрема в сфері послуг. Сервісний персонал ІТ-сфери – це працівники, які виконують функції з обслуговування комп'ютерної техніки та надання послуг у ІТ-сфері. Їх дії та вчинки сприймаються як реалізація політики організації, оскільки вони діють від її імені та в інтересах клієнтів, тому що в процесі реалізації послуги клієнт довіряє своє майно працівникам сервіс-центру.

Постійне та об'єктивно обґрунтоване підвищення вимог до сервісного персоналу установ сфери послуг з боку клієнтів значною мірою пов'язане з необхідністю впровадження сучасної кадрової політики, якістю надання послуг, інтенсивним впровадженням прогресивних технологій та устаткування, використанням сучасних методів менеджменту та маркетингу, посиленням конкуренції шляхом введення нових стандартів.

Розвиток сервісної сфери робить професіоналізм більш вагомим складовим ділового успіху серед великих компаній. Індустрія ІТ-сервісу вимагає постійного поновлення та удосконалення знань, умінь та навичок у багатьох сферах діяльності, насамперед, у спілкуванні як працівників із технікою, так і керівників із персоналом. Саме технологія спілкування керівника з підлеглими багато в чому визначає рівень професійної підготовки співробітників у сфері сервісу, тому що керівник багато чого може передати рядовим співробітникам. Цей фактор формує цільові настанови процесу навчання, розроблення навчальних програм, добір викладачів, які здійснюють підготовку в даному напрямі, методичні прийоми навчання.

Здійснюючи управління персоналом, необхідно прагнути до налагодження цілеспрямованої та ефективної системи підвищення кваліфікації, професійної компетенції співробітників на своєму робочому місці на основі чітко сформульованих цілей та встановлених пріоритетів функціонування сервіс-центрів. Відомо, що основний пріоритет усієї сфери сервісу ІТ полягає в підвищенні якості наданих послуг.

Головними завданнями управління персоналом, що задіяний в сфері інформаційних технологій є:

- зосередження зусиль працівників на виконанні намічених стратегій організації;
- забезпечення ефективного використання інтелектуальних і фізичних можливостей працівників, реалізація їхнього трудового потенціалу;
- зміцнення трудових відносин у душі співробітництва та поліпшення морального клімату в трудовому колективі.

Оскільки тільки плідна спільна діяльність трудового колективу гарантує успіх підприємства, кінцевою метою роботи з персоналом має бути максимальне поєднання вимог підприємства та інтересів працівників. У цьому сенсі велике значення має стан та напрями розвитку організаційної культури установи з обслуговування комп'ютерної техніки.

Організаційна культура – це комплекс пропозицій, які сприймаються всіма членами організації та виражаються у цінностях, що задають персоналу орієнтири в поведінці та діях і передаються засобами духовного й матеріального оточення [2]. Вона встановлює типові правила поведінки для усіх учасників трудових відносин, які гармонічно взаємодіють між собою в умовах широкого впровадження принципів виробничої демократії та соціального партнерства.

Виходячи з вищезазначеного, варто відзначити, що особливості управління персоналом у вітчизняних організаціях, що обслуговують ІТ-сферу, полягають в необхідності усунення бюрократичних бар'єрів управління, активізації творчого, організаторського, професійного, інтелектуального та трудового потенціалу персоналу, збільшенні його відповідальності за кінцеві результати діяльності сервіс-центрів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Старобинский З.Е. Как управлять персоналом: учеб.-практ. пособ. / З.Е. Старобинский. – М: Бизнес-школа „Интел-Синтез”, 1999. – 380 с.
2. Шургот Б. Чого вартує організаційна культура? [Електронний ресурс] / Б. Шургот // Журнал „Власний бізнес”. – Режим доступу: http://www.management.com.ua/notes/org_culture.html. – Назва з екрану.