

это соответствует не только интересам предприятия в целом, но и каждого индивида в отдельности.

Своевременность решения необходимо соотносить с состоянием морально-психологического климата в коллективе, поэтому важна планомерная подготовка к новому решению. Содержание решений может не соответствовать ожиданиям подчиненных, и здесь возможны варианты решений: запрещающие, разрешающие и конструктивные. Лучший из них - конструктивное решение, которое разрабатывается самим руководителем, но по совету психолога, объявляется как подсказанное «снизу» [1, с. 345].

Таким образом, обеспечение высокого качества управленческих решений – проблема комплексная. Ее решение зависит от соблюдения множества условий, к которым относится психологический аспект.

#### Список литературы

1. Аллахвердов В.М. Психология: Учебник. М.: ТК Велби, 2004. 752 с.
2. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. С-Пб.: Издательский дом «Сентябрь», 2010. 139 с.

**В.В. Крылова, И.В. Ухлов**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

*г. Екатеринбург, Россия*

### **ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В СФЕРЕ УСЛУГ**

В качестве инновации (новшества, нововведения) в сфере услуг выступает результат инновационной деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и др.), который способен более эффективно удовлетворять общественные потребности.

За прошедшее десятилетие в российской сфере услуг осуществилась замена всего организационно-экономического механизма, на основе которого разворачивается сервисная деятельность. На первом этапе разгосударствления сферы услуг разного рода новшества сначала появлялись в сервисе крупных го-

родов - Москве, Санкт-Петербурге, а также некоторых областных центров. Мощные импульсы внедрения новых форм работы, расширения эффективных видов обслуживания стимулировались как изнутри корпоративной сервисной среды, так и со стороны потребителей. Сильная организационная культура представляет собой систему неформальных правил, которые в основном определяют поведение работников на предприятии.

Немалое воздействие на инновационные процессы оказали также иностранные фирмы, которые стали проникать в нашу страну. Многие из нововведений, которые нес с собой зарубежный сервис, являлись для отечественной сферы услуг базовыми, т.е. требовавшими коренной перестройки. Но были и такие новшества, которые позволяли усовершенствовать лишь отдельные формы или звенья обслуживания.

Таким образом, организация инновационной деятельности предприятий, представляющих сферу услуг, должна обеспечивать:

во-первых, достижение общего видения предложения услуг на потребительском рынке;

во-вторых, определение стратегических приоритетов в преобразовании данной сферы;

в-третьих, разработку стратегии деятельности предприятий в длительной перспективе;

в-четвертых, создание системы коммуникаций, ориентированной на реализацию услуг;

в-пятых, формирование инновационного персонала с определением зон ответственности за результаты работы; в-шестых, внедрение системного контроллинга процессов развития услуг на потребительском рынке.

Реализация выделенных направлений, по нашему мнению, создаст условия для расширения рынка услуг, усилит конкурентные позиции и преимущества предприятий сферы услуг.

#### Список литературы

1. Глехурай-Берзегова Л.Т. Особенности инновационных процессов в современной сфере услуг [Электронный ресурс]. Режим доступа:

<http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-innovatsionnyh-protsesov-v-sovremennoy-sfere-uslug>

2. Покровская Л.Л. Реализация инноваций как фактор развития сферы услуг [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.teoria-practica.ru/-9-2012/economics/pokrovskaya.pdf>

**И.Ю. Курбиева**

*Гомельский государственный технический университет имени П.О. Сухого  
г. Гомель, Белоруссия*

## **РОЛЬ АУТСОРСИНГОВЫХ УСЛУГ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

В настоящее время сокращение непроизводственных затрат, оптимизации численности персонала, перевод отдельных непрофильных функций и подразделений на аутсорсинг является важнейшим механизмом при обеспечении конкурентоспособности предприятий [2, с.112]. В данной работе исследован аутсорсинг персонала как один из наиболее эффективных способов достижения названных задач.

При аутсорсинге персонала происходит передача сторонней организации процессов, связанных с подбором и поиском сотрудников, кадровым администрированием и расчетом заработной платы на основе длительного контракта (не менее 1 года). Характерной чертой аутсорсинга является наличие бизнес-процесса, который позволяет предприятию достичь наибольшей эффективности производства путем:

1. Оптимизации затрат на оплату труда работников;
2. Привлечения квалифицированных специалистов в области расчета заработной платы, кадрового делопроизводства и т.д.;
3. Использования специализированного оборудования, знаний и технологий [2, с.27].