

психологическим качествам и культурному уровню работника. Эффективное управление трудовыми ресурсами как особая функция деятельности, связанной с наймом работников, их обучением, оценкой и оплатой их труда, является важной предпосылкой для эффективного функционирования производства.

Объектом исследований управления персоналом, является экономическая деятельность предприятия. Предметом являются подходы к стимулированию персонала предприятия с целью повышения экономической эффективности его деятельности. Таким образом, функционирование производства всегда связано с людьми, которые работают на предприятии. Правильные принципы организации производства играют, конечно же, важную роль, но производственный успех зависит от конкретных людей, их знаний, компетентности, квалификации, дисциплины, мотивации.

Трудовые отношения – едва ли не самая сложная проблема предпринимательства, особенно когда коллектив насчитывает большое количество человек. Трудовые отношения охватывают широкий круг проблем, связанных с организацией трудового процесса. Организация труда на предприятии призвана создавать нормальные для человека условия труда, заинтересованность работника в результатах труда и в результатах работы предприятия. Кроме того, организация труда призвана создавать на предприятии системы труда, повышающие доход предприятия. Мотивация является одним из основных факторов, определяющих эффективность трудовой деятельности.

Незаметный для неопытного глаза процесс потери интереса работника к труду, его пассивность приносит такие ощутимые процессы, как текучесть кадров, руководитель вдруг обнаруживает, что ему приходится вникать во все детали любого дела, выполняемого подчиненными, которые, в свою очередь, не проявляют ни малейшей инициативы. Эффективность организации соответственно падает.

Чтобы не допустить потерю потенциальных прибылей, менеджер должен добиться максимальной отдачи от своих подчиненных. Для эффективного управления таким дорогим ресурсом как люди, менеджеру необходимо выделить определенные параметры работы, поручаемой подчиненным, изменяя которые он может воздействовать на психологические состояния исполнителей, тем самым, мотивируя либо демотиивируя их.

Важной составной частью также является улучшение условий труда. На их осуществление расходуется примерно одна четверть всех планируемых затрат. Большое значение улучшения условий труда объясняется тем, что они в основном представляют собой производственную среду, в которой протекает жизнедеятельность человека во время труда. От их состояния в прямой зависимости находится уровень работоспособности человека, результаты его работы, состояние здоровья, отношение к труду. Улучшение условий труда существенно влияет на повышение его производительности. В связи с этим, как показывает практика, затраты на их осуществление окупаются в среднем за 3 – 5 лет.

Грамотно спроектированная работа должна создавать внутреннюю мотивацию, ощущение личного вклада в выпускаемую продукцию. Ведь человек - существо социальное, а значит, чувство сопричастности способно вызвать в нем глубокое психологическое удовлетворение, оно так же позволяет осознать себя как личность.

**М.С. Зинина, К.В. Кушнир**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

## **К ВОПРОСУ ПРОВЕДЕНИЯ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ**

21 век – век высоких технологий, подразумевающих высокий уровень жизни. В связи с этим, основной задачей, как ведущих стран мира, так и России, на сегодняшний день является улучшение качества жизни. Как известно, для высокого уровня жизни необходим соответствующий уровень дохода. В нашей стране, к сожалению, наблюдается значительное расхождение в соотношении этих параметров в отличие от Запада. Однако желание достичь равновесия между потребностью и платежеспособностью привело к появлению и осознанию

необходимости в дополнительном доходе. Самым распространенным источником такого дохода является кредит.

В последние годы в г. Екатеринбурге наблюдается тенденция развития рынка потребительского кредитования, выраженная в постепенном увеличении количества банков, предлагающих данный вид услуг. Банки различными способами пытаются выиграть в сложившейся конкурентной борьбе. Например, за счет предложения потребителю различных условий кредитования, повышения качества обслуживания клиентов и др. Таким образом, необходимость выявления отношения пользователя банковских услуг г. Екатеринбурга к потребительскому кредитованию не вызывают сомнений. Но маркетинговые исследования рынка банковского кредитования не всегда проводятся в полном объеме и надлежащего качества. Более того, исследований, касающихся анализа отношения потребителя к данному виду услуг, в доступной нам литературе найдено не было.

В связи с этим наиболее актуальными направлениями исследования являются:

- проведение анализа деятельности по таким направлениям как: качество услуг, уровень обслуживания, степень удовлетворенности потребителей услугами банков;
- составление образа «идеального банка» на основании мнений потребителей;
- выявление основных проблем на данном рынке, исходя из замечаний респондентов;
- разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности банков в области потребительских кредитов населения г. Екатеринбурга.

Мы полагаем, что результаты маркетингового исследования в данной сфере могут найти применение в улучшении взаимоотношений банков с клиентами. Это позволит: обеспечить более оперативное обслуживание, обеспечить эффективную организацию сервиса по уведомлению клиентов о состоянии их счета, местах платежа и способах оплаты, предоставить гибкую систему расчетов, разработать программы лояльности для постоянных клиентов, предоставить скидки по комиссиям и процентным ставкам.

**Е.В. Игонина, Т.К. Руткаускас**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

### **БЮДЖЕТИРОВАНИЕ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ЭЛЕМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЗАТРАТАМИ<sup>1</sup>**

Одной из наиболее сложных и важных в рамках решения задачи развития современных предприятий является проблема управления затратами.

Для российской экономической науки проблема управления затратами традиционно интерпретировалась с позиций построения адекватной учетной системы. Однако новые условия хозяйствования стали причиной пересмотра данного подхода. Суть произошедших изменений заключалась в переносе акцента с процесса формирования учетной информации на процесс разработки на ее основе механизмов гибкого реагирования на изменяющиеся параметры деятельности (то есть с контроля к собственно управлению). В таких условиях произошло развитие новых методов управления затратами, в том числе бюджетного метода.

Эффективность последнего складывается, как минимум, из следующих элементов. Во-первых, бюджетирование предполагает реализацию особого подхода к рассмотрению структуры предприятия, а именно выделение в его составе так называемых центров финансовой ответственности. Тем самым создаются условия для повышения финансовой дисциплины в организации и реализации принципов «управления снизу».

Сведение всей информации в единую систему бюджетов является важной предпосылкой для повышения целостности системы управления затратами. С одной стороны, оно позволяет выявлять «узкие места» в работе предприятия, определяя таким образом приоритеты его развития, а с другой – помогает избегать принятия таких решений, в результате которых «узкое место» просто перемещается в другую часть системы.

---

<sup>1</sup> Исследование проводилось при финансовой поддержке РГИФ, 2006, грант № 06-02-0038а «Организационно-экономические основы формирования рынка жилищно-коммунальных услуг».