

Важным условием успеха является выработка единого понимания задач персоналом на основе общего видения будущего, поскольку его привлекательная картина является питательной средой для развития, готовности к изменениям и повышения отдачи. Необходимо вводить программы развития персонала, уделять большее внимание корпоративной культуре. Позволяя приводить в соответствие личные цели и цели предприятия, она служит связующим звеном между сотрудниками, работающими в разных представительств банка, является важной предпосылкой для привлечения и удержания талантливых кадров. Открытые, вызывающие доверие и эффективные коммуникации являются предпосылкой успеха всех инициатив, установления стабильных отношений в команде между руководством и сотрудниками. Каналы коммуникаций используются во многих банках для своевременного и полного информирования персонала и поддержания долгосрочных отношений с рынком рабочей силы.

Система развития персонала банка должна включать как групповые, так и индивидуальные формы обучения. Более жизнеспособным является обучение персонала в рамках одного структурного подразделения, профессиональных интересов. Обучающие программы должны строиться в строгом соответствии со стратегией развития банка и могут включать в себя: конференции, семинары, тренинги, курсы, коучинг, аудио-видео обучение, наставничество, buddy system и e-learning.

Работать с кадрами следует более гибко, чтобы дать сотруднику возможность принимать самостоятельные решения. Внимание должно уделяться работе по организации взаимодействия между представителями разных поколений в целях эффективного использования опыта старших, а также воздействия их на мотивацию молодых работников.

**Ю.Р. Лукманова, К.В. Руткяускас**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

## **ИННОВАЦИИ В СИСТЕМЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА<sup>1</sup>**

Двадцать первое столетие – век передовых технологий. В связи с этим наиболее важным является формирование новых подходов в жилищно-коммунальном комплексе (ЖКК) России в свете развития современных технологий. Новизна принципиальна особенно для систем водоснабжения и отопления, которая заключается в совершенствовании технологии, в гарантии качества и, главное, в экономичности.

Сравнительно не так давно было нереально представить, что вопросы инновационных технологий в жилищно-коммунальном хозяйстве (ЖКХ) будут столь актуальны, как сегодня. Можно рассчитывать, что развитие изобретательства и инноваций должно привести к реализации проектов в первую очередь на малых и средних предприятиях городов с привлечением инвестиций. Инновации должны множиться не просто замыслами, но и результатами, что особенно повлияет на развитие инновационных технологий в жилищно-коммунальной сфере. Сегодня ключевым фактором развития в ЖКХ является реформирование данной отрасли. В рамках Программы реформирования ЖКК Свердловской области осуществляется оздоровление структур муниципальных предприятий ЖКХ на основе процедур банкротства и создания, эффективно действующих предприятий на новой имущественной основе.

Наиболее перспективные решения осуществляются на основе смены собственника и создании предприятий ЖКХ с частной формой собственности. Так, ускорился процесс по созданию частных управляющих компаний. Для повышения эффективности малых разрозненных предприятий создаются холдинги. И примером такого перспективного холдинга может служить «ЖКХ-холдинг» в г. Березовском Свердловской области. Его деятельность является прецедентом внедрения инновации в ЖКХ. Ключевым моментом является модернизация, переход на новые, современные технологии в данной сфере.

Сегодня существует большое количество опробованных современных технологий, и их нужно применять в ЖКХ. Так, например, для экономии электроэнергии на насосах

---

<sup>1</sup> Исследование проводилось при поддержке РГНФ, 2006, грант № 06-02-00308а «Организационно-экономические основы формирования рынка жилищно-коммунальных услуг».

ставятся частотные регуляторы. Биотехнологии направлены на качественную очистку питьевой воды. Это различного рода фильтры с использованием очищающих компонентов на основе современных материалов и живых организмов. Не менее актуальны вопросы, связанные с переходом муниципальных котельных на газообразное топливо. Котельные, работающие сегодня на мазуте и угле, переводятся на газообразное топливо с применением наиболее эффективных моделей горелок.

Существуют технологии, связанные с контролем состояния трубопроводов. Это телескопия, телеметрия, безразрывное определение повреждений. Такие установки уже существуют во многих крупных городах, помогая сократить затраты на производство ремонтных работ. Так, наиболее сложным, но перспективным видом использования инноваций является разработка собственных технологий, собственного оборудования, материалов, т. е. того, чему нет аналогов в мире.

Быстрое и эффективное создание и реализация новшества, ассортиментная широта и масштабность инноваций представляют собой основу удовлетворения общественных потребностей в услугах ЖКХ. Причем для осуществления эффективной работы и предоставления качественных услуг необходимы мощные информационные технологии, ориентированные на нужды предприятий ЖКХ. В связи с этим предусматривается создание современной биллинговой системы, которая должна находиться в центре взаимоотношений как между потребителями услуг, так и между поставщиками и собственниками жилья.

**Н. Г. Малышенко**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

## **ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФИРМЕННОГО СЕРВИСА**

Одним из путей обеспечивающих рынок сбыта выпускаемой продукции, усиление ее конкурентоспособности является расширение сферы деятельности предприятий в области сервисных услуг. В узком значении технический сервис представляет собой набор мероприятий, связанных с предпродажным обслуживанием продукции, включая услуги, связанные с подготовкой к производству и продаже и, послепродажным обслуживанием, включая ремонт, снабжение запасными частями и т. д. Опыт зарубежных фирм показывает, что с изменением стратегии в сторону расширения сервисного обслуживания величина прибыли от оказания услуг может составлять до 70–75% от общей прибыли фирмы. Наиболее рациональным считается применение сервиса на протяжении всего жизненного цикла продукции.

В современных условиях предлагается использовать следующие принципы: непрерывность сервиса на всей стадии жизненного цикла продукции; использование оптимальной стратегии; применение комплексного обслуживания; диверсификация; инновационность; мобильность и оперативность; экономическая эффективность.

Применяя эти принципы к организации внешнего (за пределами предприятия) и внутреннего (по типу известной системы ППР) фирма приобретает устойчивость на рынке. В соответствии с вышеуказанным определением принцип диверсификации в большей степени реализуется для внешнего сервиса.

Покажем на примере возможные новые направления в сфере услуг согласно принципу диверсификации:

- диагностика фактического состояния отдельных узлов и агрегатов, разработке и реализации мер по обеспечению их нормативного функционирования в течение определенного периода;
- сбор и анализ информации о новых рынках и новых товарах, изучение товаров фирм-конкурентов, форм и методов их работы на рынке, новых форм технического сервиса и других нововведений во всей системе «маркетинг» с последующим предоставлением этих сведений производителю;
- содействие службе маркетинга и продаж в выявлении потенциальных покупателей производимой техники, оказание содействия в подготовке кадров по реализации продукции;