

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА (РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**Кошелева Т. Н.**

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ  
по дисциплине**

# **ЭКОНОМИКА И СОЦИОЛОГИЯ ТРУДА В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Для направлений подготовки: 43.03.01 «Сервис»

**Квалификация (степень) выпускника  
«бакалавр»**

Санкт-Петербург  
2018

**УДК 338**

**Кошелева Т. Н. Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте: учебное пособие [Текст] / Т. Н. Кошелева – СПб.: Изд-во СПбГУ ГА, 2018. - 139 с.**

Учебное пособие по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис» рассмотрены и обсуждены на заседании кафедры «Социально-экономических дисциплин и сервиса», протокол №\_\_ от «26» июня 2017 г.

РЕЦЕНЗЕНТ: д.э.н., профессор Бургонов О. В.

В учебном пособии по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» рассмотрены теоретические вопросы по основам экономики и социологии труда в сервисе на воздушном транспорте. Учебное пособие может быть использовано в качестве пособия по подготовке к экзамену по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» по подготовке бакалавров в Санкт-Петербургском государственном университете гражданской авиации.

**ISBN**

© Кошелева Т.Н., текст, 2018

© Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации, 2018

## Содержание

Введение.....	5
1. Труд в системе экономических ресурсов .....	6
Контрольные вопросы и задания .....	10
2. Модель человека. Качество жизни .....	11
Контрольные вопросы и задания .....	16
3. Потребности человека .....	17
Контрольные вопросы и задания .....	21
4. Потенциал человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	21
Контрольные вопросы и задания .....	30
5. Функционирование рынка труда в условиях рыночной экономики .....	30
Контрольные вопросы и задания .....	39
6. Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	41
Контрольные вопросы и задания .....	45
7. Персонал предприятия .....	45
Контрольные вопросы и задания .....	53
8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии .....	53
Контрольные вопросы и задания .....	64
9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	65
Контрольные вопросы и задания .....	69
10. Основные понятия организации труда в сфере сервиса на транспорте .....	70
Контрольные вопросы и задания .....	76
11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	76
Контрольные вопросы и задания .....	82
12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	83
Контрольные вопросы и задания .....	89
13. Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	89
Контрольные вопросы и задания .....	92
14. Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	92
Контрольные вопросы и задания .....	100
15. Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	101
Контрольные вопросы и задания .....	108
16. Трудовое поведение .....	109
Контрольные вопросы и задания .....	112
17. Трудовая адаптация работников .....	112
Контрольные вопросы и задания .....	117
18. Трудовой конфликт .....	118

Контрольные вопросы и задания .....	123
19. Система социальных гарантий в сфере труда .....	124
Контрольные вопросы и задания .....	127
20. Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) .....	128
Контрольные вопросы и задания .....	135
Заключение .....	136
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>137</b>

## Введение

Учебная дисциплина «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам современных научных и практических знаний в области экономики и социологии труда, об экономических аспектах социологии труда в сервисе на воздушном транспорте, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в сфере экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

**Целями** освоения дисциплины «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов принятия плановых и управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по основам экономики и социологии труда: об аспектах социально-трудовых отношений в трудовом коллективе и в обществе в целом, об особенностях организации сервисной деятельности в сфере транспортных услуг, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в сфере экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии; умение применять полученные знания в области организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии; приобретение умений применять полученные знания в области экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

**Задачами** освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов основу для экономического мышления и конкретных приемов решения задач в условиях рыночной конкуренции;
- сформировать у студентов основу для овладения базовыми понятиями экономики и социологии труда, её предметом, методами, знаниями основных закономерностей социально-трудовых отношений;
- познакомить студентов с базовыми понятиями экономики и социологии труда и процессов общественно-экономического развития: труд как процесс, организация и нормирование труда, трудовая организация, социально-трудовые отношения; противоречия в сфере труда, социология труда
- сформировать у студентов практические навыки в области экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности;
- формирование у студентов навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Предлагаемое учебное пособие может использоваться как самостоятельное учебное пособие в процессе подготовки к семинарским, практическим занятиям и к экзамену.

## ТЕМА 1. ТРУД В СИСТЕМЕ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

### План лекции

1. Потребность, благо, ресурсы, эффективность, норма, собственность, труд, качество жизни, социально-экономическая система, доход, капитал
2. Труд в системе экономических ресурсов

### **1. Потребность, благо, ресурсы, эффективность, норма, собственность, труд, качество жизни, социально-экономическая система, доход, капитал**

Потребность человека — ощущение недостатка в чем-либо или стремление к чему-либо. Существует много определений понятия «потребность». В них основным, как правило, является признак недостатка чего-либо, т. е. понятие потребности определяется обычно через понятие нужды. Мы полагаем, что понятие потребности должно включать также стремление к чему-либо, например к славе, власти, творческой деятельности, духовному совершенству. Таким образом, приведенное определение можно считать более общим по сравнению с существующими.

Аристотель делил потребности на телесные и духовные. После него были предложены десятки классификаций потребностей. Ограничимся делением множества потребностей человека на пять видов: материальные, социальные, интеллектуальные, эстетические и духовные. Материальными (или телесными по Аристотелю) назовем потребности в пище, одежде, жилье, транспорте, безопасности, а также в развлечениях, социальными — в общении и совместной деятельности; интеллектуальными — в знаниях, научном и техническом творчестве; эстетическими — в красоте, гармонии, художественном творчестве; духовными — в нравственном совершенствовании, честности, доверии, помощи другим людям, любви к Богу. Интеллектуальные, эстетические и духовные потребности соответствуют классической триаде: истина, красота, добро. Надежды на совершенствование человека и мира Спиноза связывал с поисками истины. Достоевский утверждал, что «красота спасет мир». Иисус Христос, Будда, Владимир Соловьев, Альберт Швейцер уповали на силу добра. Тенденции развития цивилизации показывают, что человечество еще не сумело реализовать призывы великих философов и пророков.

Степень удовлетворения материальных, интеллектуальных, эстетических и социальных потребностей человек осознает благодаря находящимся в мозгу центрам голода, жажды, холода, гнева, плача, сексуального влечения и т. д. Современной медицине известны координаты расположения центров, соответствующих всем потребностям человека, кроме духовных.

В частности, неизвестно, где находится центр совести. Неизвестно даже, существует ли такой центр. Сегодня, как и двести лет тому назад, справедливы слова И. Канта: «И чем дольше я размышляю, тем более две вещи наполняют душу мою все новым удивлением и нарастающим благоговением: звездное небо над головой и нравственный закон во мне» (цит. по: [Таранов, Ч. 2, с. 332]).

Благо — то, что может удовлетворить потребности человека. Многообразие благ может классифицироваться по различным признакам. По происхождению (источнику) блага делятся на природные и произведенные (созданные человеком). По назначению в соответствии с видами потребностей целесообразно выделить пять видов благ: материальные, социальные, интеллектуальные, эстетические, духовные. Материальные блага (пища, одежда, жилище, развлечения и т. п.) обеспечивают удовлетворение физиологических потребностей человека. Интеллектуальные блага (знания, умения, навыки) направлены на развитие человека, приспособление его к изменениям окружающей среды, рост уровня жизни. Социальные блага (уважение окружающих, доверие, дружба, любовь, слава, власть и т. п.) создают условия для совместной

деятельности людей. Духовные блага (традиции, обычаи, ритуалы, религиозные и философские системы) являются основой психического (душевного) здоровья людей и взаимоотношений между ними. Эстетические блага могут быть как природными (красота ландшафта), так и созданными человеком.

**Ресурсы** — то, из чего или благодаря чему производятся блага. Ресурсы могут быть природными, человеческими и произведенными человеком. Природные ресурсы важны прежде всего как основное условие существования человека. К характеристикам природных ресурсов, в частности, относятся: физико-химические параметры воздуха, воды и земли, толщина озонового слоя, прозрачность атмосферы, уровень радиации, эстетика ландшафта, площадь Земли, приходящаяся на одного жителя, запасы полезных ископаемых. Хотя человек является частью природы (на этом особенно настаивали Б. Спиноза и Ж. Ж. Руссо), целесообразно выделить людей как особый вид ресурсов. Только человек способен преобразовать природные ресурсы в блага, а также в такие виды ресурсов, которых нет в природе. Произведенными мы называем природные ресурсы, целесообразно преобразованные человеком. Значимость ресурсов определяется по отношению к конкретным характеристикам природы, человека, изделия, вещества. Примерами могут быть: плодородие земли, творческие способности человека, мощность двигателя и т. д.

**Эффективность** — соотношение между затратами ресурсов и полученными результатами, которые в конечном счете определяются количеством и качеством произведенных благ. Истоки приведенного определения можно найти у Ксенофонта, Аристотеля и других античных авторов в их работах по рациональному ведению домашнего хозяйства. С современных позиций анализ эффективности как соотношения затрат и результатов наиболее основательно выполнен В. В. Новожиловым. Поэтому приведенное определение предлагается называть эффективностью по Новожилову. Все другие определения эффективности, в том числе эффективность по Парето, являются частными случаями определения эффективности по Новожилову. Термин «соотношение» в определении эффективности трактуется весьма широко и не сводится к операции деления.

**Норма** — правило или величина, служащие для регулирования взаимоотношений между людьми и установления количества ресурсов. Нормы могут быть двух видов: нормы-правила и нормы-величины. Норма-правило — это утверждение, определяющее требования, которые должны соблюдаться в отношениях между людьми и организациями. Норма-величина — это число, определяющее затраты ресурса на единицу продукции, или допустимый уровень воздействия на природу и человека. Одной из форм выражения норм-правил являются законы, устанавливаемые государством. Качество жизни — степень удовлетворения потребностей человека, определяемая по отношению к соответствующим нормам, обычаям и традициям, а также по субъективной оценке благополучия. Социально-экономическая система — множество межличностных и межгрупповых отношений, обусловленных процессами производства, распределения и обмена благ и ресурсов. Примерами социально-экономических систем являются: автомобильный завод; банк; киностудия; театр; государство; монастырь. Эти примеры показывают, что одну и ту же структуру можно рассматривать как различные системы. В аспекте технологии автомобильный завод — это техническая система; для эколога — это один из источников загрязнения природы; тот же завод можно рассматривать как социально-экономическую, эстетическую и т. п. системы. Другой пример — монастырь. Ясно, что это прежде всего система, создающая духовные блага. Но с позиции обмена этих благ на материальные ресурсы верующих монастырь можно рассматривать как социально-экономическую систему. Социально-экономические системы могут быть двух видов: рынки и организации.

**Рынок** — это система добровольного обмена благ, ресурсов и прав пользования ими при отсутствии отношений иерархии или иных отношений административной

координации. А. Смит писал о согласовании действий людей «невидимой рукой» рынка, который можно назвать управляющей средой.

**Организация** — система из двух и более человек, деятельность которых координируется в соответствии с целями данной системы или системы, частью которой является данная система. Примеры организаций: государство, предприятия, домашние хозяйства, профсоюзы, политические партии. В отличие от рынка организация управляется «видимой рукой». Как правило, это отношения иерархии, типичные для государства и большинства предприятий. Но возможно и неиерархическое управление. Например, некоторые домашние хозяйства существуют, говоря словами Б. Окуджавы, «под управлением любви».

**Собственность** — блага и ресурсы, принадлежащие человеку или социально-экономической системе на основе установленной законами системы прав владения, пользования, наследования и др. Понятие труд имеет два существенно различных значения: труд как процесс (вид деятельности человека) и труд как вид экономических ресурсов.

**Труд как процесс** — вид деятельности человека по производству благ и ресурсов, необходимых для потребления в домашнем хозяйстве, или для экономического обмена, или для того и другого. Традиционными для экономической науки являются определения труда как чего-то тягостного, неприятного. Особенно отчетливо это выражено И. Бентамом: «Стремление к труду не может существовать само по себе, это псевдоним стремления к богатству; сам же труд может вызывать лишь отвращение» (цит. по: [Автономов. С. 87]). Очевидно, что утверждение И. Бентама и аналогичные ему нельзя отнести к труду поэта, композитора, ученого, изобретателя, священнослужителя, т. е. к труду тех людей, для которых сам процесс производства интеллектуальных, эстетических и духовных благ является средством удовлетворения потребностей в творчестве и духовном совершенствовании. В современных условиях, когда труд ученых, изобретателей, деятелей искусства производит основную часть богатства цивилизованных стран, сохранение «бентамовского» подхода к определению трудового процесса становится абсолютно неприемлемым.

**Труд как вид экономических ресурсов** характеризует возможности участия человека или группы людей в процессах производства благ и ресурсов. Эти возможности целесообразно определять как **трудовой потенциал**.

**Доход** — мера возможности приобретения благ в результате использования одного или нескольких ресурсов.

**Капитал** — ресурс в форме запаса, который является источником дохода человека или организации. «Адам Смит говорил, что капитал человека — это та часть его имущества (Stock), из которой он рассчитывает извлечь доход. Почти каждое известное истории применение термина «капитан» более или менее близко соответствовало параллельному применению термина «доход» [Маршалл, Т. 1, с. 139]. Капиталом может быть земля (природный капитал), знания и умения (человеческий капитал), станки (технологический капитал), взаимоотношения людей (социальный капитал).

## 2. Труд в системе экономических ресурсов

Сущность трудового процесса определяется следующими основными аспектами: психофизиологическим; технологическим; социально-экономическим. Психофизиологический аспект труда обусловлен затратами энергии человека и его эмоциональным состоянием; технологический аспект — действиями человека, направленными на преобразование ресурсов в блага; социально-экономический аспект характеризуется полезностью результатов труда и мотивами людей, побуждающими их производить материальные, интеллектуальные и духовные блага. Основным из этих мотивов в настоящее время является получение дохода, величина которого в значительной мере определяет и социально-экономическое положение человека. Наряду



с этим все большее значение приобретают мотивы, связанные с содержанием и условиями труда. Важнейшим параметром всех аспектов трудовых процессов являются затраты рабочего времени, определяющие длительность работ и численность людей, занятых их выполнением. Исходя из рассмотренных характеристик трудового процесса, можно дать следующее определение. Трудовой процесс — это деятельность человека по производству благ и ресурсов. Основными характеристиками процессов труда являются: полезность результатов, затраты времени и энергии работников, их доходы и степень удовлетворения от содержания выполняемых функций.

Маршалл выделял четыре таких фактора: землю, труд, капитал и организацию производства. Вместе с тем он подчеркивал: «В известном смысле существуют только два фактора производства — природа и человек. Капитал и организация являются результатом работы человека, осуществляемой с помощью природы и управляемой его способностью предвидеть будущее и его готовностью позаботиться о будущем... с любой точки зрения человек является центром проблемы производства, как и проблемы потребления, а также вытекающей отсюда проблемы отношений между первыми двумя, имеющей двойное обо- значение — «распределение» и «обмен»... Человек выступает одновременно целью производства и его фактором» [Маршалл, Т. 1, с. 209]. Современные экономисты, следуя в основном Маршаллу, обычно называют экономическими ресурсами землю, труд, капитал и предпринимательские способности. При этом термин «земля» используется как синоним термина «природные ресурсы»; термином «труд» обозначаются затраты рабочего времени или количество работников; термин «капитал» характеризует здания, сооружения, оборудование, используемые в производстве благ; термин «предпринимательские способности» относится к деятельности по рациональному использованию земли, труда и капитала. Названные термины нельзя признать адекватными сущности обозначаемых ими объектов. Так, земля является лишь частью природных ресурсов. Труд, как было показано выше, — это, прежде всего, процесс преобразования ресурсов в блага. Капитал — широкое понятие, характеризующее, в общем случае, любой источник дохода: землю, творческие способности человека, станки, здания и т. д. Используемые некоторыми авторами термины «капитальные ресурсы», «капитальные блага» [Сандерс, с. 20; Словарь по экономике (Collins), с. 203] не проясняют сущности явления. Например, капитальным благом является не только оборудование, но и драгоценности, ценные бумаги, должности в органах власти (для некоторых личностей) и т. д. Последний из названных факторов производства — предпринимательские способности — это вид творческих способностей человека, т. е. то, что по смыслу должно относиться к фактору «труд». Единственным объяснением существующей классификации экономических ресурсов является ее связь с источниками доходов; от земли — рента; от труда (наемных работников) — заработная плата; от капитала — проценты (дивиденды); от предпринимательских способностей — предпринимательская прибыль. Однако указанное внешнее соответствие структуры ресурсов и доходов не отражает сущности экономических процессов.

Целесообразно деление множества экономических ресурсов на три вида: природа (природные ресурсы); трудовой потенциал; ресурсы, произведенные человеком.

Природа как вид ресурсов характеризуется площадью, расположением и плодородием земли, полезными ископаемыми, климатом, лесами, запасами воды, гидроэнергии и т. п. Природные ресурсы играют не только пассивную роль источника сырья и энергии. Благодаря особым физико-химическим и биологическим свойствам земля является активным ресурсом, обеспечивающим возможность многократного возрастания ценности продукции по сравнению с величиной издержек. Примером является колос, вырастающий из одного зерна. Иначе говоря, земля — это один из важных источников «чистого продукта», т. е. того, что остается после возмещения произведенных затрат. Трудовой потенциал в общем случае характеризует возможности

участия человека, сотрудников предприятия, населения страны в производстве и обмене благ. При определении этих возможностей до последней четверти XX в. обычно использовался термин «рабочая сила». В частности, К. Маркс называл рабочей силой (Arbeitskraft) объект купли-продажи на рынках труда [Маркс, с. 178]. Современные авторы также используют этот термин [Эренберг, с. 32]. Чаще всего он обозначает потенциал рабочих: их численность, знания и умения.

С 70-х гг. XX в. под влиянием публикаций Нобелевского лауреата Г. Беккера стал широко применяться термин «человеческий капитал». Он характеризует компоненты потенциала человека, которые могут стать источником дохода для домашнего хозяйства, предприятия и страны. Такими компонентами могут быть физические и творческие способности человека, его знания, умения, активность. Нетрудно заметить, что термин «человеческий капитал» шире термина «рабочая сила», хотя и не содержит ничего принципиально нового, так как компоненты рабочей силы (знания и умения) являются источниками дохода. Практически понятие «человеческий капитал» используется для оценки доходности инвестиций в образование и повышение квалификации. Об этом до Беккера писали многие авторы, в том числе Смит и Маршалл. В современном производстве все большее значение приобретают этические аспекты деятельности человека, которые обусловлены такими характеристиками личности, как нравственность, добросовестность, отношение к окружающим, умение работать в коллективе. По отношению к этим качествам термин «человеческий капитал» не очень подходит, так как трудно выделить соответствующие доходы. Завершая обзор терминологии по ресурсам труда, отметим, что в литературе США и Англии наряду с термином «человеческий капитал» существует также термин «человеческие ресурсы» (Human Resource). Этот термин используется в области знания, которую в США и Англии называют управлением человеческими ресурсами (Human Resource Management), а в Германии, Австрии и Швейцарии — управлением персоналом (Personalmanagement). Анализируя эти термины, К. Шольц — один из крупнейших специалистов ФРГ по проблемам труда — приводит таблицу изменений в терминологии, из которой следует, что в немецкоязычной литературе термин «Personalmanagement» заменил «Personalverwaltung» («руководство персоналом») и «Personalwirtschaft» («экономика персонала»), а в англоязычной литературе термин «Human Resource Management» заменил термин «Personnel Management» [Scholz, S. 2]. Рассмотренные примеры показывают, что научная терминология не может не учитывать традиций страны и норм ее языка. Имеются основания полагать, что на русском языке возможности человека в производственной деятельности наиболее адекватно выражаются термином «трудовой потенциал». Таким образом, термин «труд» имеет два существенно различных значения: трудовой процесс и трудовой потенциал.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Понятия: потребность, благо, ресурсы.
2. Понятия: эффективность, норма, собственность.
3. Понятия: труд, качество жизни.
4. Понятия: социально-экономическая система, доход, капитал.
5. Сущность трудового процесса.
6. Труд в системе экономических ресурсов.
7. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.
8. Структура наук о труде и персонале.
9. Взаимосвязи науки о труде и персонале с другими науками.
10. Методология комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
11. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов

- деятельности в различных сферах.
12. Механизм работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

## **ТЕМА 2. МОДЕЛЬ ЧЕЛОВЕКА. КАЧЕСТВО ЖИЗНИ**

### **План лекции**

1. Структура модели человека в социально-экономических системах
2. Понятие качества жизни
3. Смысл и цели жизни.
4. Система ценностей и природа человека

### **1. Структура модели человека в социально-экономических системах**

Понятие «экономический человек» применяется в двух аспектах: для определения мотивов поведения человека в экономической науке и для характеристики человекоподобного существа, характеризующегося беспредельным эгоизмом и расчетливостью в стремлении к материальным благам, в том числе к накоплению богатства. В публикациях конца XX в. были предложены модификации «экономического человека» с различными наборами характеристик. Например: «Изобретательный, Испытывающий ограничения, Имеющий ожидания, Оценивающий, Максимизирующий Человек». Наряду с моделями «экономического человека» предложены модели «социологического человека», «психологического человека», «политологического человека». Эти понятия употребляются в социологии, психологии и политологии (как и в экономической теории) в двух аспектах: в качестве объекта исследований соответствующей науки и для выражения определенных характеристик человека. В частности, «социологический человек ориентируется на ценности и нормы, ведет себя в соответствии с теми ролевыми ожиданиями, которые на него возлагает общество, зная, что за выполнение своих ролей он будет награжден, а за невыполнение - наказан».

Известные модели человека в экономической и других общественных науках сводятся к тому или иному набору характеристик, соответствующих моделей, должны определять действия людей.

Из принципа комплексности, следует, что в модели человека должны быть отражены как экономические, так и этические, социальные, экологические и другие аспекты. Этому требованию отвечает комплексная модель человека, включающая четыре основных блока: 1) ценности и цели; 2) потребности; 3) потенциал; 4) мотивы деятельности.

Три блока модели человека связаны между собой прямыми и обратными связями. Блок «Мотивы деятельности» не имеет значимых обратных связей. Причины этого связаны с механизмом формирования мотивов деятельности человека

Структура модели человека в социально-экономических системах, таким образом, включает: цели и ценности; потребности, потенциал, мотивы деятельности, действия.

### **2. Понятие качества жизни**

Под качеством жизни обычно понимают условия человеческого существования: обеспеченность материальными благами (пища, одежда, жилье), безопасность, доступность медицинской помощи, возможности для получения образования и развития способностей, состояние природной среды, социальные отношения в обществе, включая свободу выражения мнений и влияние граждан на политические решения. Качество жизни в общем случае определяется по всем сферам и аспектам существования человека: природа, семья, работа, общественная деятельность, учеба, свободное время и т. д. Условия, в которых осуществляется трудовая деятельность человека, принято называть качеством трудовой жизни, или условиями труда. В широком смысле слова к ним относятся характеристики: рабочего места, производственной среды (температура,

влажность, запыленность и т. п.), организации и оплаты труда, взаимоотношений в производственных коллективах. (Эти характеристики рассмотрены в последующих разделах книги.) Различные аспекты качества жизни столетиями обсуждаются в мировой философской, социологической и экономической литературе. Об этом свидетельствует, в частности, следующее утверждение Аристотеля: «Цель государства — это совместное продвижение к высокому качеству жизни» (цит. по: [Сен, с. 18]).

Наибольший вклад в формирование современных представлений о качестве жизни вообще и о качестве трудовой жизни в частности внесли Э. Дюркгейм, МЛ Вебер, Э. Мейо, А. Маслоу, Ф. Герцберг. Термин «качество жизни» стал широко применяться в 80-е гг. XX в. после работ Дж. Гэлбрейта. Для научного анализа качества жизни, прежде всего, следует учитывать, что качество любого объекта или процесса может быть установлено только по отношению к некоторому эталону, который определяется нормами, стандартами, правилами, обычаями, традициями. В частности, качество продукции характеризуется степенью соответствия параметров изделий утвержденным стандартам, техническим условиям, договорам. Таким образом, можно дать следующее определение. Качество жизни характеризуется степенью удовлетворения потребностей человека, определяемой по отношению к соответствующим нормам, обычаям и традициям, а также по субъективной оценке степени благополучия. Для анализа и планирования качества жизни используется ряд показателей (социальных индикаторов), которые отражают как объективные характеристики (потребление материальных благ, продолжительность жизни, система образования и др.), так и субъективное восприятие людьми условий существования. В мировой литературе наряду с понятием качества жизни (quality of life — QOL) используется также термин «субъективное благополучие» {subjective well-being — SWB). Относительность оценок качества жизни иллюстрирует следующий пример. Для большинства европейских и американских рабочих жизнь владельца супермаркета, обладающего состоянием в несколько миллионов долларов, кажется пределом мечтаний. Однако для православных или буддийских монахов жизнь этого человека представляется крайне неблагоприятной. Таким образом, разные люди воспринимают одни и те же условия существования по-разному. Причины этих различий в конечном счете определяются различным пониманием смысла и целей жизни.

### **3. Смысл и цели жизни.**

Существует категория простых по форме вопросов, на которые трудно дать убедительные для всех ответы. К числу таких вопросов относится вопрос о смысле жизни. Каждый человек так или иначе задумывается об этом, особенно в юности и старости. Поиски смысла жизни — это, по-видимому, основное, что отличает человека от других живых существ. Проблеме смысла и целей жизни, природы человека, его места в мироздании посвящено огромное число публикаций. Наиболее известными авторами таких работ являются: философы Аристотель, Эпикур, Марк Аврелий, М. Монтень, Д. Юм, А. Шопенгауэр, Е. Трубецкой, С. Франк; психотерапевт В. Франкл; писатели Г. Гессе, Л. Толстой, Ф. Достоевский; теологи и религиозные деятели Ж. Кальвин, А. Швейцер, Тейяр де Шарден, Александр Мень, Шри Ауробиндо и др. Экономическая наука не может абстрагироваться от проблем смысла существования человека. Вот что пишет об этом один из крупнейших экономистов XX в., лауреат Нобелевской премии 1998 г. Амартия Сен: «Экономическая теория претендует на то, что она описывает реальных людей. Трудно представить себе, что на реальных людях никак не отражается сфера самоуглубления и самопознания, идущая от сократовского вопроса «Для чего ты живешь?» — вопроса, который является также, как недавно указал Бернард Уильямс, мотивационным центром для этики. Могут ли люди, которых изучает экономическая теория, действительно быть настолько бесчувственными к этому вечному вопросу и придерживаться исключительно того примитивного практицизма, который приписывается им современной экономической теорией?» [Сен, с. 16].

Следует отметить, что словосочетание «смысл жизни» наиболее характерно для русской философии конца XIX — начала XX в. Западные авторы писали о природе человека, целях и мотивах его деятельности, учили житейской мудрости. В России искали именно смысл жизни. Вот что писал об этом один из наиболее авторитетных отечественных философов С. Франк: «...чем спокойнее, чем более размерена и упорядочена внешняя жизнь, чем более она занята текущими земными интересами и имеет удачу в их осуществлении, тем глубже та душевная могила, в которой похоронен вопрос о смысле жизни. ... Русские, отчасти по своей натуре, отчасти, вероятно, по своей неустроенности и не налаженности внешней, гражданской, бытовой и общественной жизни, и в прежние, «благополучные» времена отличались от западных европейцев тем, что больше мучились вопросом о смысле жизни, — или более открыто мучились им, более признавались в своих мучениях» [Смысл жизни, с. 493—494]. Несмотря на огромное разнообразие философских школ и духовных учений, многие выводы, к которым приходят философы всех времен и народов в отношении смысла и целей жизни, достаточно близки. Об этом писал А. Шопенгауэр в конце предисловия к своей самой популярной книге «Афоризмы житейской мудрости»: «Все последующее — в общих чертах, конечно, — уже высказывалось мудрецами, тогда как глупцы, т. е. подавляющее большинство людей, поступали всегда как раз наоборот; — так будет и впредь» [Шопенгауэр, с. 6]. То, что Шопенгауэр называет поучениями, во многом аналогично идеям Эпикура, Марка Аврелия, Ж. Кальвина, принципам буддизма. Цели жизни человека определяют направления его активности в различных сферах труда и в использовании свободного времени. Маршалл писал об этом так: «В каждой цивилизованной стране находятся приверженцы буддистской доктрины, которая гласит, что нерушимый покой составляет высший жизненный идеал, что предназначением мудреца является искоренение из своей природы возможно большего числа потребностей и вожделений, что подлинное богатство заключается не в изобилии благ, а в минимуме потребностей. Крайней противоположной позиции придерживаются те, кто считает, что создание новых потребностей и желаний всегда полезно, так как оно побуждает людей затрачивать больше усилий. ... Человек в силу своего органического устройства быстро деградирует, если ему не приходится выполнять какую-нибудь тяжелую работу, преодолевать какие-либо трудности; некоторые напряженные усилия просто необходимы для сохранения его физического и морального здоровья. Полнота жизни кроется в развитии и применении возможно большего числа и возможно более тонких способностей» [Маршалл, с. 205]. Для понимания смысла и целей жизни существенное значение имеют работы русских философов конца XIX — начала XX в.: В. В. Розанова, В. И. Несмелова, Вл. С. Соловьева, Е. Н. Трубецкого, А. И. Введенского, М. М. Тареева, С. Л. Франка. Анализируя различные представления о смысле и целях жизни, Франк, прежде всего, показывает бессмысленность реальной жизни и целей, к которым стремится подавляющее большинство людей. Но если реальная жизнь подавляющего большинства людей бессмысленна, то в чем же надо искать смысл жизни? Какие цели надо считать истинными? Франк отвечает на эти вопросы так: «...каждый из нас, какое бы иное дело он ни делал, должен был бы часть своего времени затрачивать на основное дело: на накопление внутри себя сил добра, без которых все остальные дела становятся бессмысленными или вредными. Франк подчеркивает, что стремление к личному духовному совершенствованию — это не эгоизм, а то, что, по его мнению, нужно всем людям, обществу. «Одинокий отшельник в своей келье, в затворе, невидимый и неслышимый никем, творит дело, сразу действующее на жизнь в целом и затрагивающее всех людей; он делает дело не только более производительное, но и более общее, более захватывающее людей и влияющее на них, чем самый умелый митинговый оратор или газетный писатель» [Смысл жизни, с. 569]. Идеи Франка, Трубецкого и других русских философов во многом созвучны тому, что писал Л. Толстой в своей «Исповеди».

Приведенные мысли соответствуют сущности этических аспектов мировых религий и духовных учений.

#### 4. Система ценностей и природа человека.

Практические аспекты поиска смысла жизни были основной темой работ австрийского психотерапевта Виктора Франкла. Особую значимость его идеям придает история их формирования. Здесь как раз тот случай, когда идеи выстраданы в буквальном смысле этого слова. Современный немецкий психолог С. Энкельман подчеркивает, что Франки, «еврей по национальности, развил свое учение о смысле жизни, находясь в концентрационном лагере в Освенциме под угрозой газовой камеры и ужасных мучений» [Энкельман, с. 12]. Кредо В. Франкла выражено им следующими словами: «Смысл своей жизни я видел в том, чтобы помогать другим людям находить смысл их жизни» [Там же, с. 18]. Проблема смысла жизни выражена Франклом через три группы ценностей: 1) ценности, связанные с деятельностью человека; 2) ценности переживаний; 3) ценности отношений. Первая группа включает стремление к творчеству, а также удовлетворение от хорошо выполненной работы: «...в конечном счете безразлично, какое место человек занимает в профессиональной жизни, кем он работает. Гораздо важнее то, как он работает... Простой человек, который действительно выполнил конкретные задачи, поставленные перед ним профессией и семьей, несмотря на свою «маленькую» жизнь, достиг большего и стоит выше, чем, например, какой-нибудь «большой» государственный муж, во власти которого одним росчерком пера решать судьбы миллионов людей, но который, однако, принимает недобросовестные решения» [Франкл, с. 37]. Ценности переживаний Франкл связывает с восприятием красоты во всех ее формах: в природе, музыке и других сферах. В частности, он приводит такой пример: «Давайте спросим о смысле жизни человека, поднимающегося в горы и наслаждающегося красотами Альп. Он так захвачен их великолепием, что вряд ли его жизнь когда-либо в будущем сможет стать совершенно бессмысленной после такого переживания» [Франкл, с. 38]. Ценности отношений характеризуются следующим образом: «Жизнь может оказаться осмысленной и тогда, когда в ней нет ни творческих порывов, ни богатых переживаний. Крайне важно в этом случае то, как человек относится к ограничению своих жизненных возможностей. Именно в его отношении к этому сужению своих возможностей открывается новое, подлинное царство ценностей, которые, безусловно, относятся к высочайшим. Эти ценности мы назовем ценностями отношений. Здесь речь идет о том, как человек относится к своей судьбе, которую нельзя изменить... Но как только мы вовлекли ценности отношений в область возможных ценностных категорий, обнаруживается, что человеческое существование, собственно, никогда не может стать действительно бессмысленным: жизнь человека сохраняет смысл «in ultimus» (до последнего) — т. е. до тех пор, пока он дышит, пока человек осознает себя. Так подтверждается значимость мысли, которую мы приняли за исходную точку: быть человеком — значит ясно осознавать свое бытие и свою ответственность перед ним» [Там же, с. 39]. Система ценностей человека проявляется в различных аспектах. Одним из важнейших является осознание принадлежности к определенной или к нескольким социальным группам. Очевиден примат ценностей, связанных с семьей, особенно с воспитанием детей. Философы, теологи и религиозные деятели пишут о суетности стремления к богатству, славе, власти, материальным благам. Однако большинство людей стремятся именно к этому. Во всяком случае, практические действия чаще всего направлены на достижение материальных целей. Экономические концепции в отличие от философских и теологических, как правило, исходят из примата потребностей в материальных благах и власти.

Основной объективной причиной этого является то, что более половины населения Земли не может удовлетворить элементарные потребности существования, а четверть — постоянно голодает. Как справедливо пишет Дж. Гэлбрейт, «ни одного голодного человека, если только он трезв, нельзя убедить в том, чтобы он потратил свой

последний доллар на что-либо, кроме еды» [Гэлбрейт, с. 39]. Если стремление голодного к пище совершенно естественно, то как понять желание богатых стать еще богаче? Здесь можно указать на две причины. Первая связана с природой человека, вторая — с господствующей идеологией.

Природа человека была одной из основных тем философии XVII—XVIII вв. Об этом писали Д. Юм, Б. Мандевиль, Ф. Хатчесон, А. Смит, Ж. Ж. Руссо, И. Бентам и др. Одни авторы доказывали, что человек изначально добр, другие — что в человеке преобладают силы зла, агрессии, эгоизма, разрушения. Руссо полагал, что изначально человек был добр, но цивилизация (в том числе науки и искусства) сделала его злым и эгоистичным. Большинство авторов исходят из того, что в каждом человеке уживаются как добро, так и зло; альтруизм и эгоизм. Такой подход весьма своеобразно отражен в работах Смита. Один из самых популярных историков XIX в. Т. Бокль в своей «Истории цивилизации в Англии» писал, что основной темой работ Смита является природа человека. Первая книга этого автора — «Теория нравственных чувств» — посвящена анализу добрых чувств, и, прежде всего, чувству симпатии, сострадания; а вторая (наиболее известная) — «Богатство народов» — основана на анализе проявлений эгоизма [Смит, 1868, с. 10]. По мнению Бокля, в первой из этих книг Смит «приписывает наши поступки сочувствию», во второй — «своекорыстию, но одно сочинение дополняет другое...» [Там же, с. 11]. Наиболее известная идея Смита о «невидимой руке» была впервые сформулирована им не в «Богатстве народов», а в «Теории нравственных чувств» [Там же, с. 240]. В этой же книге Смит пишет о тщеславии как основном мотиве активности человека («главная цель наша состоит в тщеславии, а не в благосостоянии...» [Там же, с. 73]). Соотношение добра и зла в человеке — это основная тема наиболее значимых произведений мировой литературы. Неизменная популярность Достоевского во многих странах объясняется, прежде всего, тем, что сочетание добра и зла в человеческой натуре он изобразил особенно отчетливо.

Проблема природы человека является одной из важнейших в психологии и психиатрии. Идеи З. Фрейда и многих других психологов основаны на том, что в человеке преобладают асоциальные инстинкты. Известный психоаналитик Э. Фромм писал, что для Фрейда центральным «является образ человека изначально агрессивного и соперничающего» [Фромм, с. 101]. От природной агрессивности человека Фрейд переходит к его другой черте — врожденной склонности к конкуренции. «Гражданское общество всегда находится под угрозой распада из-за изначальной враждебности людей друг к другу» (цит. по: [Там же, с. 101-102]). По мнению американского психолога К. Роджерса, идеи Фрейда имеют много сторонников и в настоящее время: «...тот факт, что в глубинах души человек иррационален, не социализирован, разрушителен по отношению к другим и себе, — это представление принимается почти без сомнений. Конечно, слышны и голоса протеста» [Роджерс, с. 136]. Среди тех, кто не разделяет мнения о природной агрессивности человека, Роджерс называет А. Маслоу — основоположника современной теории мотивации. На основе собственного клинического опыта Роджерс приходит к такому выводу: «внутреннее ядро человеческой личности... является и самосохраняющим и социальным» [Там же]. Один из крупнейших отечественных генетиков — В. П. Эфроимсон доказывает преобладание доброго начала в человеке тем, что альтруизм является продуктом эволюции человека, его приспособления к окружающей среде. Без заботы о детях и стариках не было бы преемственности в передаче опыта поколений. Для экономистов проблема природы человека важна, прежде всего, с позиций истоков его производственной активности. Традиционным является утилитаристский подход, сформулированный Смитом: «Не от благожелательности мясника, пивовара или булочника ожидаем мы получить свой обед, а от соблюдения ими своих собственных интересов. Мы обращаемся не к их гуманности, а к их эгоизму и никогда не говорим им о наших нуждах, а лишь об их выгодах» [Смит, 1962, с. 28]. В современном обществе экономические мотивы действий большей части

населения в значительной мере формируются рекламой, которая рассчитана преимущественно на молодых людей, и поэтому она становится не столько средством информации, сколько воспитателем потребностей и вкусов. Этому же служат многие газеты, журналы и наиболее массовые виды искусства. Вместе с тем многие авторитетные экономисты настаивают на том, что попытки поколебать мотивы личной выгоды и максимизации прибыли могут иметь катастрофические последствия для экономических систем. Нобелевский лауреат М. Фридмен отмечает, что трудно указать что-либо «способное столь сильно подорвать самые основы нашего общества, как идея иной ответственности руководителей корпорации перед обществом, чем ответственность перед акционерами добиться максимально большой прибыли» (цит. по: [Там же, с. 158]). При всем различии приведенных точек зрения многие из них могут быть согласованы при анализе с позиций «цели—средства» или «критерии—ограничения». Обобщая изложенное, можно выделить следующие основные цели деятельности человека: 1) материальные блага; 2) власть и слава; 3) знания и творчество; 4) духовное совершенствование. Первая и в значительной мере вторая цели объективно присущи всему животному миру. Третья и четвертая свойственны только людям. Особенно это относится к духовному совершенствованию, к тому, что Франк называл «накоплением сил добра». Стремление к материальным благам представляется в настоящее время совершенно естественным большинству населения Земли. Очень многим понятно желание власти и славы, тем более что эти цели часто связаны с богатством. Знания и творчество как цели жизни воспринимаются, по-видимому, не более чем 10% жителей развитых стран и России. В целом первые три из указанных целей деятельности большинству людей представляются естественными и понятными. В отличие от этого до последнего времени очень немногие воспринимают духовное совершенствование как основную цель жизни. Трудно объяснить, для чего необходимо стремление к духовному совершенствованию. Это тот случай, когда основными являются внутреннее чувство, вера, убежденность. Можно лишь отметить, что жизнь была бы намного приятнее при большем числе людей, стремящихся к духовным ценностям. Такое объяснение вполне материально, но главным в данном случае является внутреннее стремление человека к духовным ценностям, которые могут быть как религиозными, так и светскими. Поведение большинства людей определяется сочетанием различных целей. Например: материальные блага и власть или материальные блага, власть, слава, творчество. Вместе с тем в каждый период жизни какая-то одна цель, как правило, является доминирующей, в наибольшей степени определяющей действия человека. Формирование целей жизни зависит от многих факторов: индивидуальных особенностей личности, семейных традиций, жизненного опыта, общественных отношений и др. При благоприятных условиях формируются цели жизни и ценностные ориентиры, которые отвечают интересам общества и предприятия. И наоборот, нестабильность социальных отношений, низкий авторитет лидеров, массовые нарушения норм морали и права способствуют негативным тенденциям в формировании целей деятельности людей. Соответствующие механизмы исследовались Э. Дюркгеймом, К. Юнгом, К. Хорни, другими психологами, психоаналитиками и социологами. В частности, показано, что в обществе, где господствуют отношения конкуренции, объективно неизбежно стремление значительной части людей к власти, славе, престижу [Хорни, Т. 1, с. 393; Т. 3, с. 241].

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Структура модели человека в социально-экономических системах.
2. Понятие качества жизни.
3. Смысл и цели жизни.
4. Система ценностей и природа человека.
5. Динамика процессов развития цивилизации.
6. Эволюция представлений о показателях качества жизни.



7. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством

### ТЕМА 3. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА

План лекции.

1. История возникновения потребностей человека.
2. Модель структуры потребностей: требования к модели.
3. Потребности существования.
4. Принципы общей теории потребностей

#### 1. История возникновения потребностей человека

Проблема потребностей объективно является междисциплинарной, в ней тесно взаимосвязаны психологические, экономические и другие аспекты. Однако до последнего времени эти аспекты рассматривались, как правило, изолированно. Объектом исследований психологов были процессы формирования потребностей, а специалисты по микроэкономике анализировали структуру потребления, исходя из концепции предельной полезности. Основные проблемы анализа потребностей состоят в установлении их состава, иерархии, границ, уровней и возможностей удовлетворения. Эти проблемы тесно взаимосвязаны. В частности, как будет показано ниже, иерархия потребностей во многом обусловлена уровнями их удовлетворения. Трудности в изучении потребностей начинаются с определения объекта анализа. Со времен Аристотеля известно деление потребностей на телесные и духовные. Маршалл ссылается на классификации Бентама, Бенфилда, Джевонса, МакКуллоха, Германна и других авторов [Маршалл, Т. 1, с. 148]. В настоящее время основной считается классификация, предложенная американским психологом А. Маслоу. Он выделяет пять групп потребностей: физиологические, безопасности, причастности (к коллективу, обществу), признания и самореализации (самовыражения) [Маслоу, 1999, с. 77]. Эти группы составляют иерархическую структуру, т. е. предполагается, что потребности удовлетворяются последовательно в том порядке, в котором они перечислены. Такую схему обычно изображают в виде пирамиды или лестницы потребностей. В классификации К. Альдерфера выделяется три группы потребностей: существования, связи и роста. Потребности существования соответствуют первым двум группам потребностей Маслоу; потребности связи — третьей и четвертой группам; потребности роста — пятой группе. Данная схема, как и схема Маслоу, имеет иерархическую структуру. Но у Альдерфера «переключение» потребностей идет не только снизу вверх, но и в обратном направлении. Д. МакКлелланд выделяет потребности достижения, соучастия и власти. Эти потребности не имеют иерархической структуры, они взаимодействуют в зависимости от индивидуальной психологии человека. Одной из наиболее известных является двухфакторная теория потребностей Ф. Герцберга. Согласно этой теории все факторы, определяющие поведение человека на предприятии, можно разделить на две группы: гигиенические и мотивирующие. К первым Герцберг предлагал относить санитарно-гигиенические условия труда, обеспечение физиологических потребностей, а также потребностей в безопасности и уверенности в будущем. Мотивирующие факторы соотнесены с потребностями самовыражения и развития. Значительное внимание уделено анализу потребностей в отечественной литературе по психологии и социологии. В частности, В. И. Тарасенко рассматривал две группы потребностей: существования и развития; В. Г. Подмарков — три группы: обеспечения, призвания и престижа. Принято деление потребностей на первичные (в пище, одежде, жилье, продолжении рода) и вторичные (в общении, знании, развитии). Обычно отмечается условность такой группировки даже для отдельно- го человека в различные периоды его жизни. При классификации потребностей, как и при любой другой классификации, должно прежде всего соблюдаться требование полноты. Это

означает, что каждый элемент анализируемого множества должен быть отнесен к той или иной группе. В рассматриваемой задаче выполнение этого условия затруднено тем, что полный перечень потребностей человека установить практически невозможно. Во многих классификациях, в том числе наиболее известных, требование полноты не соблюдено. Так, в схемах Маслоу, Альдерфера и МакКлелланда нет групп, к которым можно было бы отнести потребности в свободе, вере, духовном совершенствовании и др. Важным аспектом анализа потребностей является их иерархия. Она объективно обусловлена прежде всего тем, что условием возникновения интеллектуальных и духовных потребностей является функционирование физиологических систем человеческого организма. Однако многие авторы эту зависимость абсолютизируют. Схема Маслоу часто излагается так, будто потребности в творчестве и других факторах самореализации могут появиться только после полного удовлетворения всех остальных потребностей. Например, один из наиболее известных специалистов по маркетингу Ф. Котлер иллюстрирует пирамиду Маслоу следующими рассуждениями жительницы США Бетти Смит, задумавшей купить дорогую фотокамеру: «Какой свет проливает теория Маслоу на заинтересованность Бетти Смит в приобретении фотокамеры? Можно догадаться, что Бетти уже удовлетворила свои физиологические потребности, потребности самосохранения и социальные потребности, которые не мотивируют ее интереса к камерам. А заинтересованность в фотокамере может проистекать либо из сильной потребности в уважении со стороны других, либо из потребности в самоутверждении. Бетти хочется реализовать свой творческий потенциал и выразить себя через занятия фотографией» [Котлер, с. 162]. Из этой цитаты и других описаний потребительского поведения миссис Бетти Смит, которые Ф. Котлер излагает на нескольких страницах своей книги, следует, что названной даме для полного счастья на вершине пирамиды Маслоу не хватает только фотокамеры «Никон». Значительно более обоснованно теория Маслоу изложена профессором К. Шольцем (ФРГ), который вместо традиционной пирамиды использует понятие «слои потребностей» (Bedtirnfnisschichtennach Maslow) [Scholz, S. 419]. Хотя некоторая последовательность в удовлетворении потребностей, несомненно, существует, однако ее нельзя считать одинаковой для всех людей. Известны факты, когда потребность в творчестве и духовном совершенствовании становилась доминирующей не после удовлетворения всех остальных потребностей (физиологических, причастности, признания и т. д.), а, по существу, на грани выживания, когда еще не удовлетворены были основные потребности в пище, жилье и безопасности. О силе потребности в творчестве можно судить по биографиям выдающихся ученых и художников. Современная биология и психология рассматривают высшие духовные и социальные потребности (в том числе потребности в творчестве и альтруистических действиях) как результат эволюции. Эти потребности направлены на приспособление человека к окружающей среде, обеспечение преемственности поколений и устойчивости общества. По поводу господствующих представлений об иерархии потребностей можно сделать два замечания. Во-первых, идея иерархии потребностей была известна задолго до Маслоу. Во-вторых, в книгах и статьях Маслоу подчеркивается относительность иерархии потребностей, ее обусловленность индивидуальностью людей, целями, которые они считают для себя основными. Ни в одной публикации Маслоу нет пирамиды потребностей. Маслоу подчеркивает особую важность индивидуализации структуры потребностей для тех, кто стремится к творческой деятельности. Опыт показывает, что иерархия потребностей является преимущественно индивидуальной или групповой. Общим можно считать лишь то, что удовлетворение потребностей существования на некотором базовом уровне является необходимым условием формирования всех остальных потребностей. Следовательно, при классификации потребностей должны учитываться не только их виды, но и уровни удовлетворения.

## **2. Модель структуры потребностей: требования к модели.**

Модель структуры потребностей человека должна учитывать: 1) весь диапазон потребностей (требование полноты); 2) индивидуальные особенности людей, их цели и ценности (требование целевой и ценностной индивидуализации); 3) уровни удовлетворения и динамику формирования потребностей (требование динамичности). Для создания модели, удовлетворяющей этим требованиям, прежде всего разделим потребности на две группы: потребности существования и потребности достижения целей жизни.

## **3. Потребности существования.**

К этой группе обычно относят потребности в пище, одежде и безопасности. Имеются основания полагать, что к потребностям существования следует отнести также потребности причастности (включенности в определенную социальную группу), а также потребность в свободе, которая в настоящее время признана фундаментальной потребностью человека. Таким образом, к потребностям существования относятся: физиологические, безопасности, причастности и потребность в свободе. Можно выделить два основных уровня удовлетворения потребностей существования: минимальный и базовый. Минимальный уровень удовлетворения потребностей существования обеспечивает выживание человека. Базовый уровень обеспечивает возможность появления потребностей, соответствующих основным целям жизни данного человека. Этот уровень может быть определен как субъективно, так и объективно. В первом случае критерием достижения базового уровня может служить доля времени, которое человек занят мыслями об удовлетворении потребностей в пище, одежде, жилище и безопасности. Объективной оценкой базового уровня может быть потребительский бюджет, который эксперты считают необходимым для различных видов деятельности. Приведенные уровни, разумеется, не исчерпывают всех ступеней удовлетворения потребностей существования. В качестве иллюстрации можно привести данные о «возвышении» потребностей в Германии после Второй мировой войны. С отчетливостью, свойственной немецкому языку, экономисты ФРГ пишут о трех больших волнах потребностей в течение первых пяти-шести лет восстановления экономики: «der sogenannten «Fress-Welle» (так называемой «волне обжорства»), «der Kleidungswelle» («волне одежды»), «der Wohnungswelle» («квартирной волне»). После этого стали развиваться потребности в роскоши (die Luxusbedürfnisse) [Lippens, S. 12]. У большинства людей уровень удовлетворения физиологических потребностей существенно влияет на структуру интеллектуальных, социальных и духовных потребностей. Вместе с тем с древнейших времен известно, что чем меньше человек ориентирован на материальные блага, тем больше у него свободы от жизненных обстоятельств и сильных мира сего. Классическим примером справедливости этого утверждения является жизнь Диогена Синопского. Все великие философы и религиозные деятели — те, кого принято называть Учителями человечества, — призывали к разумному ограничению физиологических потребностей. Многочисленными исследованиями установлено, что люди со скромными физиологическими потребностями, как правило, живут дольше и духовно активнее остальной части населения. Один из крупнейших социологов мира Питирим Сорокин изучил биографии 4600 христианских святых. Он установил, что «несмотря на аскетический образ жизни, которому следовало большинство из них... средняя продолжительность жизни святых, включая и 37% тех, кто умер мученически не своей смертью, оказывается намного большей, чем у их современников, и даже большей, чем у сегодняшних европейцев и американцев» [Сорокин, 1991, с. 226]. Традиционная иерархия потребностей существования (физиологические -> безопасности -> причастности) может быть общей (единой) для всех людей только до минимального уровня удовлетворения, т. е. на грани выживания. Выше этого уровня

последовательность удовлетворения потребностей существования определяется индивидуальностью человека и конкретной ситуацией. Во многих случаях люди стремятся сначала к обеспечению безопасности и лишь потом к насыщению. Это особенно характерно для объективно опасных ситуаций. Например, группа альпинистов, закончив дневной переход, прежде всего, ищет безопасное (в отношении лавин, камнепадов и проч.) место для ночлега, затем ставит палатки (что на сложном рельефе может занять более часа) и только после этого приступает к приготовлению пищи. Во многих случаях первоочередной оказывается потребность причастности (включенности в группу). В альпинизме такая ситуация возникает, например, при комплектовании команды для сложного восхождения. Тем, кому примеры из альпинизма кажутся экстремальными и экзотическими, можно напомнить на- родную мудрость «С милым рай и в шалаше», которая провозглашает приоритет потребности в причастности для большинства женщин. Таким образом, в пределах минимального уровня удовлетворения потребностей существования общей для всех людей является только первоочередность потребности в воде и пище. В остальном иерархия потребностей определяется индивидуальностью человека и условиями его деятельности.

Потребности достижения целей жизни целесообразно разделить на шесть групп: 1) материальные; 2) социальные; 3) интеллектуальные; 4) эстетические; 5) эмоциональные; 6) духовные. Такая классификация является весьма общей. Рассмотрим возможности ее конкретизации. Как цель жизни можно рассматривать стремление к тому, чтобы удовлетворять материальные потребности, превышающие базовый уровень удовлетворения потребностей существования для соответствующей группы населения. Практически речь идет о потребностях в роскоши. Характеристика соответствующего образа жизни приводится в работах Маршалла, Т. Веблена и других авторов.

#### **4. Принципы общей теории потребностей**

В настоящее время существуют две группы теорий потребностей: психологические теории, основанные преимущественно на концепции А. Маслоу, и микроэкономические теории поведения, основанные на постулатах предельной полезности, сформулированных Г. Госсеном, У. Джевонсом, Дж. Хиксом. Названные две группы теорий до последнего времени развивались независимо, без каких-либо точек соприкосновения. Исключением можно считать лишь то, что в теории предельной полезности ссылаются на психофизиологический закон Вебера—Фехнера о нелинейности реакций организма на раздражения равной интенсивности. Следует отметить, что ни одна из существующих теорий потребностей не удовлетворяет приведенным выше требованиям полноты, индивидуализации и динамичности. Создана общая теория потребностей человека. Основные положения этой теории состоят в следующем.

1. Потребности людей целесообразно разделить на две группы: потребности существования и потребности достижения целей жизни. К первой группе относятся потребности: физиологические, безопасности, причастности; ко второй — потребности в богатстве и роскоши, власти и славе, знаниях и творчестве, любви, красоте, духовном совершенствовании.

2. Выделяются два уровня удовлетворения потребностей существования: минимальный и базовый. Базовые уровни удовлетворения потребностей существования могут иметь значительные индивидуальные различия.

3. В пределах потребностей существования традиционная иерархия потребностей (физиологические — безопасности — причастности) может быть общей (единой) для всех людей только в пределах минимального уровня удовлетворения, т. е. на грани выживания. Выше этого уровня последовательность удовлетворения потребностей существования определяется индивидуальностью человека и конкретной ситуацией. Во многих случаях люди стремятся сначала к обеспечению безопасности и лишь потом — к насыщению. Это особенно характерно для объективно опасных ситуаций.

4. Потребности достижения целей жизни формируются после достижения базовых уровней удовлетворения потребностей существования. Как показывает история науки и религии, у людей, ориентированных на знания, творчество и духовное совершенствование, базовые уровни удовлетворения потребностей существования, как правило, ниже, чем у тех, кто ориентирован на богатство и власть.

5. Переход от потребностей существования к потребностям достижения целей жизни осуществляется под влиянием аттракторов (интересов, ценностей, вдохновения, озарения), которые обусловлены способностями человека и условиями для их реализации.

6. В динамике потребностей целесообразно выделить три периода: стратегический, тактический и оперативный.

7. Законы теории предельной полезности справедливы только для потребностей существования. Потребности достижения целей жизни объективно не могут иметь пределов удовлетворения. Особенно это относится к потребностям в творчестве и духовном совершенствовании.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. История возникновения потребностей человека.
2. Модель структуры потребностей: требования к модели.
3. Потребности существования.
4. Потребности достижения целей жизни.
5. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маргиналистский аспект.
6. Принципы общей теории потребностей.

### **ТЕМА 4. ПОТЕНЦИАЛ ЧЕЛОВЕКА В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

#### **План лекции**

1. Рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере сервиса на транспорте.

2. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте.

#### **1. Рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере сервиса на транспорте**

Для экономической науки традиционной является проблема влияния характеристик (качеств) человека на производительность труда. Так, Маршалл анализировал «условия, от которых зависят здоровье и сила населения — физическая, умственная, нравственная» [Маршалл, Т. 1, с. 268]. Он отмечал, что это соответствует «выдвинутой Энгелем ... классификации элементов производительности, в которой выделялись: а) «тело»; б) «разум»; в) «душа» (Leib, Verstand und Herz)» [Там же, с. 269].

Для определения возможностей участия человека в экономических процессах обычно используются понятия «рабочая сила» и «человеческий капитал». Под рабочей силой принято понимать способность человека к труду, т. е. совокупность его физических и интеллектуальных данных, которые могут быть применены в производстве. Практически рабочая сила характеризуется, как правило, показателями здоровья, образования и профессионализма. Человеческий капитал рассматривается как совокупность качеств, которые определяют производительность и могут стать источниками дохода для человека, семьи, предприятия и общества.

Таковыми качествами обычно считают здоровье, природные способности, образование, профессионализм, мобильность.

Набор характеристик, которые используются в литературе для определения возможностей эффективного труда, не в полной мере соответствует реалиям

современной экономики. Этот набор целесообразно расширить на основе понятия трудового потенциала. Его компоненты должны характеризовать:

- 1) психофизиологические возможности участия в общественно полезной деятельности;
- 2) возможности нормальных социальных контактов;
- 3) способности к генерации новых идей, методов, образов, представлений;
- 4) рациональность поведения;
- 5) наличие знаний и навыков, необходимых для выполнения определенных обязанностей и видов работ;
- 6) предложение на рынке труда.

Приведенным аспектам соответствуют следующие компоненты трудового потенциала:

- 1) здоровье;
- 2) нравственность и умение работать в коллективе;
- 3) творческий потенциал;
- 4) активность;
- 5) организованность и асертивность (асертивность — гармоничное объединение свойств личности)
- 6) образование;
- 7) профессионализм;
- 8) ресурсы рабочего времени.

Показатели, характеризующие эти компоненты, могут относиться как к отдельному человеку, так и к различным коллективам, в том числе к персоналу предприятия и населению страны в целом.

Трудовой потенциал человека является частью его потенциала как личности, т. е. по отношению к индивидууму трудовой потенциал — это часть потенциала человека, который формируется на основе природных данных (способностей), образования, воспитания и жизненного опыта.

## **2. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте**

### **Здоровье**

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) определяет здоровье как «состояние полного физического и социального благополучия. Благополучие — это динамическое состояние ума, характеризующееся некоторой психической гармонией между способностями, потребностями и ожиданиями работающего и теми требованиями и возможностями, которые предъявляет и предоставляет окружающая среда» [Всемирная организация здравоохранения, с. 19]. В этом определении акцент сделан на субъективном восприятии здоровья. По существу, речь идет об удовлетворенности жизнью. Ряд психологов (в частности, М. Аргайл) рассматривают удовлетворенность жизнью как конструктивное определение того, что люди понимают под счастьем. Близость определений здоровья (по ВОЗ) и счастья (по Аргайлу) означает, что, по видимому, в первом случае требования завышены, а во втором — занижены. Удовлетворенность жизнью, несомненно, является важной характеристикой здоровья. Однако для многих людей, особенно студенческого возраста, счастье — это нечто большее, чем удовлетворенность жизнью. Например, счастьем можно считать ощущение того, что жизнь прекрасна. Определение Аргайла больше соответствует зрелому возрасту. В сущности, это определение можно рассматривать как одно из упрощенных толкований слов А. С. Пушкина: «На свете счастья нет, но есть покой и воля» (1834). Следует заметить, что обоснованность определений таких понятий, как здоровье и счастье, определяется степенью их соответствия более общим мировоззренческим категориям. В конечном счете рассматриваемые понятия должны вытекать из смысла жизни человека.

Несмотря на спорность исходных дефиниций, в книге Аргайла приведено много фактов и количественных характеристик, позволяющих оценить здоровье населения Великобритании и других стран по результатам социологических опросов. На основе данных Аргайла и ряда иных публикаций можно утверждать, что если исходить из определения ВОЗ (полное физическое и социальное благополучие), то более 60% населения развитых стран нельзя считать здоровым. Известно, что по сравнению с этими странами в России состояние здоровья населения значительно хуже. Это утверждение основывается на объективных статистических показателях, средней продолжительности жизни, смертности и т. п. Особенно высока смертность мужчин в возрасте наибольшей работоспособности (25—45 лет). По сравнению с Германией она выше в три раза [Региональные проблемы здоровья, с. 99]. Наиболее высокие темпы прироста смертности населения России обусловлены такими причинами, как несчастные случаи; травмы и отравления. За 1990—1995 гг. количество случаев отравления алкоголем увеличилось в 2,7 раза, а самоубийств — в 1,6 раза; болезней органов пищеварения — в 1,8 раза; инфекционных и паразитарных болезней — в 1,7 раза. Детская смертность в России в 2—3 раза выше, чем в развитых странах. После 1991 г. начался процесс депопуляции: число умерших стало больше числа родившихся. Графики рождаемости и смертности образовали фигуру, получившую название «русский крест» [Римашевская, с. 3]. Потенциал человека

Ошибки в проведении экономических реформ в 1990—1998 гг. крайне негативно отразились на состоянии здоровья населения России, особенно детей и подростков. За указанный период в несколько раз увеличилось число заболевших туберкулезом, в десятки раз выросла заболеваемость венерическими болезнями и СПИДом. В 7—11 раз выросла смертность, в десятки раз — число суицидальных попыток (см.: Поиск, 2000, № 6). Заболевания и смертность в России значительно выше, чем в развитых странах, из-за низкого качества продуктов питания, их нерациональной структуры (мало белков, витаминов и других биологически активных веществ); распространенности вредных привычек (алкоголь, курение); занятости на работах с неблагоприятными условиями труда (более 15 млн чел.); недостаточных затрат на охрану труда (на порядок меньше, чем в США); высокой загрязненности воздуха, воды и земли; плохой организации медицинского обслуживания, недостаточной технической оснащенности лечебных учреждений. Существенным фактором высокой заболеваемости в России является самая большая в мире занятость женщин в материальном производстве, особенно при выполнении тяжелых и вредных работ. Это обусловлено в значительной мере системами оплаты труда и пенсионного обеспечения, которые вынуждают многих женщин оставаться на вредных работах даже там, где это формально запрещено. Такая практика негативно влияет на здоровье женщин и детей. Только 14% школьников могут считаться здоровыми; 10% детей не могут учиться в обычных школах из-за отставания в умственном развитии. В 1996 г. каждый третий призывник был освобожден от военной службы по состоянию здоровья (для сравнения: в 1985 г. таких было 5%, в 1991 г. — 20%). При всех определениях здоровья крайней степенью неблагополучия в данной сфере является добровольный уход человека из жизни. Число самоубийств на 1000 жителей в России существенно выше, чем в развитых странах (в три раза, чем в США, и в четыре раза, чем в Великобритании). В России динамика этого показателя значительно хуже. Как для России, так и для развитых стран характерно уменьшение доли населения в возрасте до 19 лет и увеличение доли населения старше 55 лет. Однако в России это связано в значительной мере с высоким уровнем детской смертности. При этом высокая смертность, значительно превышающая показатели экономически развитых стран, отмечается практически во всех возрастных группах. Последние десять лет в ряде субъектов РФ продолжительность жизни мужчин не превышает 55—56 лет, а в целом по стране составляет неполные 59 лет: на 15—20 лет меньше, чем в Японии, Швеции, Великобритании, Франции, Германии и США. Среди причин смерти лидирующее

положение занимают сердечно-сосудистые заболевания, травмы, отравления и другие последствия внешних воздействий, онкологические заболевания, составляющие соответственно 56,7, 13,7 и 12,5% всех случаев смерти.

Повышение уровня здоровья населения и снижение смертности невозможно в том числе и без укрепления правопорядка, социальной поддержки института семьи, престижа образования и здорового образа жизни, культурных и нравственных ценностей, минимизации социальных и межэтнических противоречий, улучшения среды обитания, условий труда, учебы и отдыха, качества питания и лекарственного обеспечения» [Поиск, 2006, № 42, с. 10]. Наряду с материальным благополучием, условиями труда и медицинским обслуживанием здоровье населения существенно зависит от духовного настроя человека (оптимистического или пессимистического). К сожалению, значительная часть населения России после реформ в конце прошлого века ощущает себя в роли побежденных: в 2003 г. лишь 6,8% граждан России полагали, что они выиграли от указанных реформ (Известия, 2003, 29 июля). С этим во многом связан и более чем двукратный рост потребления алкоголя в период 1991 — 1997 гг., что в свою очередь существенно повлияло на демографические показатели и здоровье населения (Известия, 2002, 7 июня, с. 8). В целом имеются основания утверждать, что социально-психологические факторы (идеи и ценности общества, доверие к власти, взаимоотношения социальных групп, духовная атмосфера и др.) в наибольшей степени определяют здоровье населения и демографические показатели.

#### Нравственность

Взаимосвязь этических и экономических проблем первым в европейской науке рассмотрел Аристотель. Свои основные экономические идеи он изложил в работе «Никомахова этика». В ней подчеркиваются принципиальные различия между наукой о рациональном ведении хозяйства — экономикой — и искусством наживать состояние — хрематистикой. О последнем Аристотель писал: «...в искусстве наживать состояние, поскольку оно складывается в торговой деятельности, никогда не бывает предела в достижении цели, так как целью-то здесь оказывается бес- предельное богатство и обладание деньгами... Все занимающиеся денежными оборотами стремятся увеличить свои капиталы до бесконечности» [Аристотель, с. 25]. Великий философ отрицательно относился к такому стремлению, но рассматривал его как неизбежное зло. Важность нравственности населения для нормальной экономической деятельности неоднократно отмечалась классиками экономической науки.

Свидетельством взаимосвязи этических и экономических проблем можно считать и тот факт, что А. Смит начал свою научную деятельность как профессор нравственной философии, т. е. теории морали. Дж. Кейнс, которого многие считают крупнейшим экономистом XX в., писал: «...опасные человеческие наклонности можно направить по сравнительно безобидному пути там, где существуют перспективы делать деньги и накапливать личное богатство. Эти же наклонности, если они не могут быть удовлетворены таким путем, могут найти выход в жестокости, безрассудном стремлении к личной власти, влиянию и других формах самовозвеличивания» [Кейнс, с. 425]. Вместе с тем в конце своей знаменитой книги Дж. Кейнс отмечал: «Я уверен, что сила корыстных интересов значительно преувеличивается по сравнению с постепенным усилением влияния идей... рано или поздно именно идеи, а не корыстные интересы становятся опасными и для добра, и для зла» [Там же, с. 132]. Таким образом, классики экономической науки стремились установить, как добро и зло, свойственные природе человека, влияют на экономическую деятельность и общественные отношения. Нравственность и богатство часто рассматриваются как трудно совместимые понятия. Такое противопоставление имеет давнюю историю. Все религии мира и духовные учения осуждают стремление к богатству как основной цели жизни. Вместе с тем протестантизм, ислам и некоторые другие конфессии допускают, что при определенных условиях успешная хозяйственная деятельность является богоугодным делом. И сейчас



понятие «протестантская этика» часто употребляется западными экономистами и философами. Ряд исторических фактов показывает, что страны, в которых большинство населения было протестантским (Голландия, Англия, Швейцария), первыми вступили на путь капиталистического развития и достигли высоких темпов роста производительности. Эти факты, разумеется, не исчерпывают причин хозяйственного развития, но достаточно определенно характеризуют значение этического аспекта экономики. Имеются основания утверждать, что этика капитализма формировалась в значительной мере под влиянием пуританской морали и кальвинизма — одного из наиболее аскетичных и суровых направлений христианства. Влияние протестантизма на успешность экономической деятельности обусловлено тем, что по догматам этой религии Богу угоден только такой человек, который строго соблюдает христианские заповеди, ведет благочестивый образ жизни и целью своего труда считает не рост личного и семейного потребления материальных благ, а выполнение своего призвания, долга перед Богом. Такое отношение к труду выражено даже в том, что в немецком языке понятия «профессия» и «призвание» обозначаются одним словом — *Beruf*. Успех деятельности благочестивого предпринимателя рассматривается в протестантизме как знак божественного одобрения. При этом увеличение прибыли должно направляться не на рост потребления, а на сбережение и последующее расширение производства. Интенсивный и качественный труд в сочетании с благочестием и умеренностью в потреблении материальных благ составляет образ жизни, получивший название мирской аскезы. Несомненно, что такой образ жизни создает весьма благоприятные условия для расширения производства и роста богатства страны. Таким образом, экономическое значение протестантской этики определяется следующими требованиями:

1. Будь честен при всех условиях
2. Строго выполняй договоры и обещания.
3. Будь трудолюбив, энергичен, предприимчив, старайся максимально использовать все свои способности для того дела, к которому ты призван Богом. Успех дела — это свидетельство того, что ты к нему призван.
4. Помни, что все, чем ты владеешь, принадлежит Богу. Человек лишь управляет богатством, которое имеет истинного владельца.
5. Живи скромно, будь умерен в потребностях, бережлив, аккуратен, избегай излишеств и развлечений. Копи деньги и вкладывай их в развитие своего дела.

Эти принципы сформировали тип человека трудолюбивого, честного, активного, аккуратного, строгого к себе и другим, но вместе с тем чопорного, не склонного к доброте, жалости, помощи слабым и бедным. Таким образом, протестантская этика предъявляет достаточно высокие требования к психике человека, подавляя ряд инстинктов и отвергая релаксацию в виде исповеди.

Значительное внимание уделено характеристике протестантской этики труда в связи с тем, что она является основой официальной деловой этики практически во всех развитых странах (не только протестантских). В частности, этика труда в Японии построена на принципах, в значительной мере аналогичных рассматриваемым (честность, трудолюбие, аккуратность, бережливость). Отличия связаны преимущественно с тем, что на предприятиях Запада акцент делается на индивидуальных действиях, а в Японии — на коллективных. По общему признанию западных специалистов, в последние десятилетия наблюдается повсеместное расхождение между этическими нормами и их соблюдением. Рост экономической преступности, характерный для всех стран, свидетельствует о кризисе деловой этики. О том, что этика бизнеса становится национальной проблемой, свидетельствует серия скандальных разоблачений мошенничества ряда крупнейших фирм США в середине 2002 г. При характеристике особенностей традиционной трудовой этики в России обычно, прежде всего, отмечается ее ориентация на коллективизм. Это подтверждают данные сравнительных социологических исследований, проведенных в ряде европейских

стран в середине 90-х гг. XX в. [Фирсов, с. 12]. Вместе с тем многие выдающиеся деятели России (Н. А. Бердяев, П. А. Столыпин и др.) предупреждали о негативных аспектах общинной психологии. В частности, по мнению П. А. Столыпина, «у русского крестьянина страсть всех уравнивать, всех привести к одному уровню, а так как массу нельзя поднять до уровня самого деятельного и умного, то лучшие элементы деревни должны быть приближены к пониманию и стремлению худшего инертного большинства» [Казарезов, с. 115]. Многие авторы (в том числе М. Вебер) полагали, что в России старообрядчество влияло на экономическую деятельность во многом аналогично протестантизму в Германии, Швейцарии и других странах. Старообрядцы выделялись своим трудолюбием, предприимчивостью, честностью, трезвостью, аккуратностью, умеренностью в потреблении. Однако хозяйственная этика в России была значительно гуманнее, чем в протестантских странах. После изменения общественного строя и господствующей идеологии в 1917 г. трудовая этика России осталась коллективистской. Ее основой стало соблюдение интересов государства. Нанесение любого ущерба так называемым общественным интересам каралось значительно суровее, чем интересам отдельного человека или семьи. Поскольку предприятия были собственностью государства, ущерб предприятию рассматривался как ущерб интересам страны со всеми правовыми последствиями. Коллективизм в СССР по сравнению с общинностью и артельностью дореволюционной России оказался значительно более полным и всепроникающим: коммуны, колхозы, коммунальные квартиры, коллективные мнения и т. д. Трудовая этика была крайне противоречивой. С одной стороны — многочисленные примеры искреннего трудового энтузиазма, вера в социалистические идеалы, помощь товарищам по работе, относительно низкий уровень преступности; с другой — ложь, доносы. В конце 80-х гг. XX в. трудовая этика России вновь принципиально изменилась после очередного коренного изменения идеологии и общественного строя. 1990-е гг. характеризуются пестротой и противоречивостью моральных норм. До сих пор не сформировались какие-либо общие принципы, которые можно было бы сопоставить с протестантской этикой, социалистической этикой труда, другими этическими системами. В определенной мере это связано с отсутствием общепризнанной концепции национальной идеи. Однако до сих пор в этом отношении нет чего-либо конкретного. Следует отметить, что и в развитых странах последнее десятилетие характеризуется кризисом идеологии. Всемирная история показывает, что периоды революций, общественных потрясений, резкой смены отношений собственности всегда были связаны с ростом социальной напряженности, активизацией антиобщественных элементов, ростом преступности. Массовая приватизация, либерализация цен и внешней торговли создали условия для быстрого и несправедливого обогащения дельцов теневой экономики, высшего руководства предприятий, всех, кто был близок к прежней и стал близок к нынешней власти. В несколько раз усилилась дифференциация доходов. Для решения хозяйственных споров часто используются криминальные методы.

#### Творческий потенциал

В конце XX в. творческая деятельность становится наиболее значительным фактором экономического развития. Это проявляется в различных формах. Во всех развитых странах существенно выросла доля лиц, занятых преимущественно умственным трудом. Например, в США она увеличилась за 1950—1990 гг. с 36 до 60%. Количество инженеров за этот период выросло в четыре раза, ученых — более чем в пять раз. Так называемые «белые воротнички» (не рабочие и не фермеры) составляют в США свыше 70% трудоспособного населения и получают более 80% фонда оплаты труда. Увеличение объема продукции при снижении затрат рабочего времени и интенсивности труда становится возможным вследствие использования особого вида природных ресурсов — творческих способностей человека, которые в отличие от других ресурсов не могут быть исчерпаны. Наибольших успехов в экономическом развитии и повышении качества жизни добиваются те страны, где созданы наилучшие условия для

реализации творческих способностей, особенно в сфере науки, изобретательства и рационализации. Вклад стран в мировую науку оценивается различными показателями: по количеству Нобелевских премий, публикаций, ссылок в научной литературе. По всем этим показателям ситуация не в пользу России. Распределение стран по общему количеству лауреатов Нобелевской премии в области науки на 2000 г. выглядела следующим образом: США — 152, Великобритания — 58, Германия — 56, Швейцария — 14, Голландия — 12, Австрия и Россия — по 9 чел. Лауреатами высшей награды мира стали 5 русских и советских писателей. При этом русский писатель И. Бунин включен в официальный список нобелевских лауреатов с пометкой «без гражданства», а поэт И. Бродский (осужденный советским судом за туеядство) — как гражданин США. Следует отметить, что свыше 80% Нобелевских премий, полученных гражданами США, приходится на период после 1945 г., когда «утечка мозгов» в эту страну стала особенно заметной. Важной характеристикой творческого потенциала страны является количество изобретений. По многим причинам доля российских авторов в мировом фонде изобретений во много раз меньше доли авторов США и Японии. Особенно велико отставание по электронике, вычислительной технике, производству предметов быта. Одной из характеристик эффективности науки является изобретательская активность ученых, т. е. количество изобретений в год, приходящихся на одну тысячу научных сотрудников. Этот показатель в СССР в целом составлял 54, в РСФСР — 50, а в развитых странах — около 300 (Поиск, 1997, № 24, с. 8). В системе оценок научно-технического уровня страны используется показатель, рассчитываемый как произведение индекса цитируемости на число патентов. В середине 80-х гг. этот показатель для США составлял 104 541, для Японии — 76 984, для Тайваня — 1000, для СССР — 400 (Там же). Следует иметь в виду, что число патентов характеризует не столько изобретательскую активность, сколько возможности страны в части регистрации изобретений. По ряду причин эти возможности в России значительно хуже, чем в развитых странах. Практическое значение изобретений определяется их признанием в мире и сферой применения в производстве. Этот аспект характеризуется следующими данными. Из общего количества изобретений, сделанных в России, патентуется за рубежом менее 1%. В США этот показатель составляет 30, в Швейцарии — 40%. Доля разных стран в мировом фонде патентов составляет: США — 30%, ФРГ — 20, Япония — 10, Франция — 8, Великобритания — 7, Россия — 1,5%. Развитые страны получают от экспорта научно-технических разработок 20—30% валютных поступлений. В нашей стране этот показатель в десятки раз ниже. Россия занимает 55-е место по конкурентоспособности промышленности, ее доля на мировом рынке наукоемкой продукции составляет лишь 0,3% (для сравнения: доля США — 39, Японии — 30, Германии — 16%). Не менее значимым показателем является вклад информационных технологий в валовой внутренний продукт. В США он составляет 5,4% ВВП, в Японии — 3,2%, в России же это цифры за несколькими нулями после запятой (Поиск, 2001, 29 июня). В Японии, а затем и в других странах, значительное развитие получили «кружки качества», участниками которых являются в основном рабочие. Область деятельности таких кружков не ограничена вопросами улучшения качества; они разрабатывают предложения по рационализации практически всех сторон деятельности своего цеха, а иногда и предприятия. Активно используются различные формы материального и морального поощрения рабочих за участие в рационализации. В итоге Япония опережает Россию по количеству рационализаторских предложений на одного работника в десятки раз. Наибольшие потери для экономики России обусловлены не столько недостаточным количеством изобретений, сколько отсутствием заинтересованности в их практическом применении. Но, жители России не менее талантливы, чем их западные и восточные соседи. Немало из тех, кто родился в России и СССР, получили всемирную известность, став гражданами США, Франции и других стран (физик Г. Гамов, авиаконструктор И. Сикорский, экономист В. Леонтьев, писатели А. Азимов, И. Бунин, поэт И. Бродский,

художник М. Шагал и др.). Эти факты свидетельствуют о значительном творческом потенциале жителей России. До последнего времени этот важный ресурс использовался очень плохо, что привело к негативным последствиям для экономики страны и благосостояния населения.

### Образование

Маршалл подчеркивал, что затраты на образование — это лучшее помещение капитала для семьи и общества. В различных странах неоднократно публиковались расчеты, из которых следует, что затраты на обучение окупаются быстрее, чем на оборудование. В США за 1970—1990 гг. среднее число лет обучения занятых в хозяйстве страны увеличилось с 8,6 до 13, а объем знаний одного работника вырос в 4 раза. Численность специалистов с высшим образованием растет значительно быстрее, чем общая занятость в экономике. Эффективность образования в конечном счете определяется масштабами распространения знаний и других результатов творческой деятельности. В частности, установлено, что рост уровня образования на один класс средней школы обеспечивает в среднем рост числа подаваемых рационализаторских предложений на 6 и сокращает сроки освоения рабочими новых операций на 50%. За последние годы появилось много публикаций об отставании России в области образования от мирового уровня. В специальной литературе и публицистике чаще всего обсуждается количественный аспект нашего отставания от США и других стран. Здесь, действительно, много проблем, но они обычно заслоняют существенные различия в степени использования полученных знаний на производстве. До последнего времени только 10% выпускников российских технических вузов были заняты собственно инженерной деятельностью. Остальные выполняли обязанности рабочих (свыше 20%), мастеров и других руководителей. Главная проблема в том, что на большинстве предприятий России пока не требуется значительной части тех знаний, которые дают вузы страны.

### Профессионализм

Уровень квалификации работников относится к важнейшим компонентам трудового потенциала. Во всех развитых странах существенно вырос удельный вес квалифицированных рабочих и резко упала доля занятых ручным неквалифицированным трудом. Растут затраты как государства, так и фирм на профессиональную подготовку кадров. В частности, фирма «Дженерал электрик» расходует на это ежегодно более 100 млн долл. В целом фирмы США тратят на профессиональную подготовку более 30 млрд долл. в год, что превышает соответствующие затраты государства. В России квалификация рабочих растет явно недостаточными темпами. До сих пор высока доля малоквалифицированного ручного труда, им занято около 30% работающих. Вследствие недостаточной квалификации рабочих, инженеров, руководителей производства наша страна вынуждена тратить значительные валютные средства на оплату строительства современных предприятий, гостиниц и общественных зданий иностранными фирмами. Недостаточный профессионализм рабочих, инженеров и руководителей является не только очевидным тормозом технического прогресса и роста эффективности. При высокой насыщенности территории страны химическими предприятиями, электростанциями, нефте- и газопроводами низкая квалификация персонала превращается в основной фактор риска, возможности аварий с тяжелейшими последствиями. Поскольку базой профессионализма является общая культура и уровень образованности населения, степень отставания России от мировых стандартов квалификации работников примерно соответствует отставанию в области образования. Статистика показывает, что отставание тем больше, чем выше сложность труда. Иначе говоря, по профессионализму российский рабочий меньше отличается от американского или японского, чем российский инженер, и особенно руководитель, от своих зарубежных коллег.

## Ресурсы рабочего времени

Ресурсы рабочего времени в общем случае определяются двумя факторами: численностью работников и временем работы. Численность занятых на предприятии определяется количеством рабочих мест, которое, в свою очередь, зависит от объемов выпуска продукции, трудоемкости работ, режима сменности.

В масштабах страны численность занятых определяется численностью трудоспособного населения, потребностью в различных видах труда, уровне заработной платы, системой пенсионного обеспечения и рядом других факторов. Практически уровень занятости определяется соотношением спроса и предложения на рынках труда. В настоящее время нижняя граница трудоспособного возраста в России составляет 16 лет, а верхняя — 59 лет для мужчин и 54 года для женщин. В большинстве развитых стран верхняя граница трудоспособного возраста составляет 64 года. В России повышение верхней границы трудоспособного возраста пока нереально, так как большинство мужчин не доживают до 59 лет. Лица трудоспособного возраста составляли в середине 90-х гг. XX в. основную часть трудовых ресурсов России — 95,0%. Доля работающих пенсионеров — около 4,5%; доля работающих подростков (до 16 лет) — менее 0,1%. Продолжительность времени работы на предприятиях России устанавливается в соответствии с разделом IV Трудового кодекса РФ: «Нормальная продолжительность рабочего времени не может превышать 40 часов в неделю» (ст. 91). «Сокращенная продолжительность рабочего времени устанавливается: для работников в возрасте до шестнадцати лет — не более 24 часов в неделю; для работников в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет — не более 35 часов в неделю; для работников, являющихся инвалидами I или II группы, — не более 35 часов в неделю; для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, — не более 36 часов в неделю в порядке, установленном Правительством Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений» (ст. 92). «По соглашению между работником и работодателем могут устанавливаться как при приеме на работу, так и впоследствии неполный рабочий день (смена) или неполная рабочая неделя» (ст. 93). «Продолжительность ежедневной работы (смены) не может превышать: для работников в возрасте от пятнадцати до шестнадцати лет — 5 часов, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет — 7 часов; для учащихся общеобразовательных учреждений, образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, совмещающих в течение учебного года учебу с работой, в возрасте от четырнадцати до шестнадцати лет — 2,5 часа, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет — 4 часов; для инвалидов — в соответствии с медицинским заключением, выданным в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, где установлена сокращенная продолжительность рабочего времени, максимально допустимая продолжительность ежедневной работы (смены) не может превышать: при 36-часовой рабочей неделе — 8 часов; при 30-часовой рабочей неделе и менее — 6 часов» (ст. 94). «Продолжительность рабочего дня или смены, непосредственно предшествующих нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час» (ст. 95). «Ночное время — время с 22 часов до 6 часов. Продолжительность работы (смены) в ночное время сокращается на один час без последующей отработки. Не сокращается продолжительность работы (смены) в ночное время для работников, которым установлена сокращенная продолжительность рабочего времени, а также для работников, принятых специально для работы в ночное время, если иное не предусмотрено коллективным договором» (ст. 96). В Трудовом кодексе РФ определены условия работы в ночное время, а также за пределами установленной продолжительности рабочего времени (ст. 98) и сверхурочная работа (ст. 99). Время занятости на предприятиях развитых стран составляет, как правило, 33—40 ч в неделю

при 4—6 неделях ежегодного отпуска. Однако значительная часть населения занята более чем на одном предприятии (одной работе). Для многих видов деятельности характерна сверхурочная работа или ненормированный рабочий день. Последнее относится к большинству менеджеров и творческим видам труда.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
2. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: здоровье.
4. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: нравственность.
5. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: творческий потенциал.
6. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: активность.
7. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: организованность и асертивность.
8. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: образование в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
9. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте: профессионализм в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
10. Ресурсы рабочего времени.
11. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
12. Качество населения страны и персонала предприятия.

### **ТЕМА 5. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ РЫНКА ТРУДА В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ**

#### **План лекции**

1. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
2. Занятость: сущность и формы.
3. Предложение и спрос на рынке труда

#### **1. Рынок труда: сущность, содержание и структура**

Рынок труда представляет собой систему общественных отношений “согласования интересов работодателей и наемной рабочей силы.

В функционировании рынка труда можно отметить несколько принципиальных положений. Во-первых, это совокупность экономических отношений между спросом и предложением рабочей силы на рынке труда. Во-вторых, место пересечения различных экономических и социальных интересов и функций. В-третьих, с позиций предприятий — поле взаимоотношений его сотрудников, т.е. потенциальных или фактических работников, но думающих о переходе на новое место работы в пределах фирмы.

Прежде, чем рассматривать сущность и структуру рынка, необходимо выяснить, что продается и покупается на рынке труда: “рабочая сила” или “труд”. Сторонники марксистской теории рыночных отношений утверждают, что на рынке труда продается рабочая сила, т.е. способность к труду, которую и эксплуатирует работодатель. Современная экономическая теория доказывает, что на рынке труда продается и покупается именно труд, что заработная плата есть плата за труд (и называется это оплатой труда). Сторонники третьей точки зрения считают рынок труда ресурсным

рынком. В качестве основных субъектов купли-продажи выступают работодатель — покупатель труда, а также юридически свободный и юридически защищенный собственник — продавец ресурса труда. Последний является носителем и собственником своей рабочей силы, т.е. всей совокупности своих способностей к определенным видам трудовой деятельности. Это особый ресурс, специфика которого заключается в физической неотделимости его от собственника, что отражается на характере объекта купли-продажи на рынке труда. Здесь объектом рыночной сделки является право использования единицы ресурса труда определенного качества при определенных условиях в определенный отрезок времени.

Цена труда на рынке труда выступает в форме ставки — заработной платы (часовой ставки), указываемой в договоре (контракте), заключаемом между работодателем и нанимающимся на работу. На этой основе рыночная цена единицы ресурса труда данного качества сложится в зависимости от соотношения спроса и предложения на рынке труда. В результате фактическая цена труда отразит равновесную ставку заработной платы. Данную точку зрения разделяют и авторы настоящего учебника.

Рынок труда имеет ряд важных особенностей, накладывающих отпечаток на его функционирование.

1. Неотделимость прав собственности на товар (труд) от его владельца. Труд представляет собой процесс расходования рабочей силы от своего носителя, в процесс купли-продажи труда возникают особые отношения.

2. Большая продолжительность контакта продавца и покупателя. Сделка, совершаемая на рынке труда, предполагает начало длительных отношений между продавцом и покупателем.

3. Наличие и действие не денежных аспектов сделки. Это прежде всего условия труда, микроклимат в коллективе, перспективы продвижения по службе и профессионального роста.

4. Наличие большого числа институциональных структур особого рода. К их числу относятся: система трудового законодательства; различные учреждения и службы регулирования занятости, государственные программы в области труда и занятости и т.д.

5. Высокая степень индивидуализации сделок. Они отличаются огромным разнообразием, поскольку каждый работник в своем роде уникален, а каждое рабочее место в той или иной мере отличается от другого и предъявляет к претендентам свои специфические требования.

Главными составными частями рынка труда являются совокупное предложение (П), охватывающее всю наемную рабочую силу, и совокупный спрос (С) как общая потребность экономики в наемной рабочей силе. Они составляют совокупный рынок труда.

Таким образом, та часть, которая образуется путем пересечения совокупного спроса и совокупного предложения, носит название удовлетворенный спрос на труд (УС). Не пересекающиеся части соответствуют текущему рынку:

$$ТР=СР-УС,$$

где СР — совокупный рынок труда;

ТР - текущий рынок труда.

Текущий рынок труда образуется за счет естественного и механического движения рабочей силы и рабочих мест (ввод новых и выбытие старых). Он состоит из отдельных элементов:

- открытый рынок труда — это экономически активное население, которое ищет работу и нуждается в подготовке, переподготовке, а также все вакантные рабочие места во всех секторах экономики.

- скрытый рынок труда - это лица, которые формально заняты в экономике, но в то же время в связи с сокращением производства или же с изменением его структуры могут быть высвобождены.

Исходя из определения и характеристики рынка труда можно установить основные его элементы: субъекты рынка труда; правовые аспекты, регламентирующие отношения субъектов на рынке труда; конъюнктуру рынка; службы занятости населения; инфраструктуру рынка труда; систему социальной защиты и др.

Основными субъектами рынка труда являются работодатели и наемные работники.

Работодатель — наниматель, который может быть представлен разными “фигурами” в зависимости от узаконенной структуры отношений собственности. Им могут быть: государственные предприятия, акционерные общества, общественные организации, колхозы, частные предприятия, хозяйственные ассоциации, кооперативы, совместные предприятия, индивидуальные наниматели и т.п.

Наемные работники — это свободные трудоспособные граждане, для которых работа по найму является главным источником средств существования и индивидуального воспроизводства. Для работодателей они представляют различную ценность в зависимости от пола, возраста, квалификации, социального статуса и ряда социально приобретенных качеств (ответственности, исполнительности, дисциплинированности, предприимчивости и др.).

Система отношений на рынке труда складывается из трех основных компонентов (рис.):

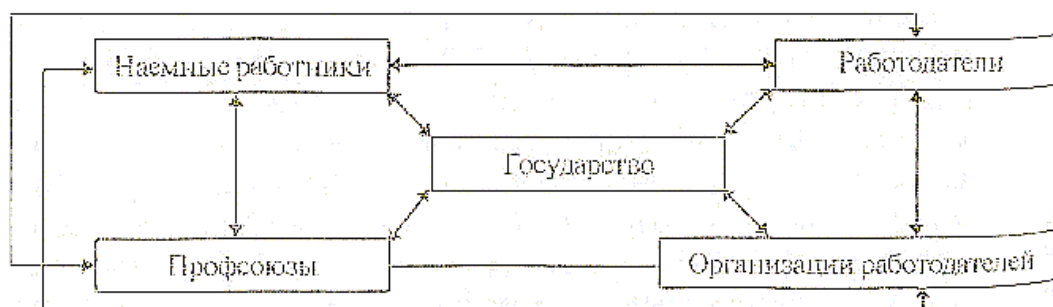


Рис. Система отношений на рынке труда

- отношения между наемными работниками и работодателями;
- отношения между субъектами рынка труда и представителями (профсоюзы, ассоциации работодателей, службы занятости);
- отношения между субъектами рынка труда и государством. Наличие и взаимодействие всех элементов рынка труда необходимо для его функционирования. Рынок труда выполняет ряд функций:

- организация встречи работодателей и наемных работников;
- обеспечение конкуренции на рынке труда как между работодателями, так и наемными работниками;
- установление равновесных ставок заработной платы;
- решение вопросов занятости населения;
- осуществление социальной поддержки безработных путем перераспределения рабочей силы в народном хозяйстве между отраслями и сферами производства и обеспечения работой незанятого населения.

Конъюнктура рынка — это соотношение спроса и предложения в разрезе всех составляющих структуру рынка труда. Она складывается в зависимости от состояния



экономики (подъем или спад); отраслевой структуры хозяйства; уровня развития технического базиса; благосостояния (уровень дохода населения, в том числе душевного); развития рынка товаров, услуг, жилья, ценных бумаг; состояния социальной и производственной инфраструктуры; степени развития многоукладности экономики; меры развития интеграционных связей (отраслевых и территориальных). Кроме того, на нее оказывают влияние демографические, этносоциальные, политические, экологические и некоторые другие факторы.

В зависимости от соотношения между спросом и предложением конъюнктура рынка труда может быть трех типов:

- **трудодефицитный**, когда рынок труда испытывает недостаток предложения труда;
- **трудоизбыточный**, когда на рынке труда имеются большое число безработных и соответственно избыток предложения труда;
- **равновесный**, когда спрос на труд соответствует его предложению.

Текущая конъюнктура российского рынка труда характеризуется диспропорциями в соотношении спроса и предложения труда, которые носят застойный характер, что сдерживает движение работников между предприятиями, секторами экономики.

Конкуренция представляет собой наличие большого числа независимых покупателей и продавцов на рынке труда и возможность для них свободно входить на рынок труда и покидать его. Она — неотъемлемая составляющая механизма любого рынка. Чисто конкурентный рынок характеризуется наличием большого количества покупателей (фирм), которые конкурируют друг с другом при найме конкретного вида труда; свой труп предлагают независимо друг от друга многочисленные работники, имеющие равную квалификацию; ни фирмы, ни работники не контролируют и не диктуют ставки заработной платы.

Для полноценного функционирования рынку труда требуется развитая инфраструктура. Инфраструктура рынка труда — это государственные учреждения, негосударственные структуры содействия занятости, кадровые службы предприятий и фирм, общественные организации и фонды и др., обеспечивающие наиболее эффективное взаимодействие между спросом и предложением на рынке труда. Инфраструктура призвана регулировать отношения между работодателем и работником по поводу цены рабочей силы, условий труда, подготовки и переподготовки работников, а также организовывать и регулировать процессы защиты прав работодателей и наемных работников на рынке труда

## **2. Занятость: сущность и формы**

Занятость населения составляет необходимое условие для его воспроизводства, так как от нее зависят уровень жизни людей, издержки общества на подбор, подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров, их трудоустройство, материальную поддержку безработных. Занятость раскрывает один из важнейших аспектов социального развития человека, связанного с удовлетворением его потребностей в сфере труда и в связи с трудом.

Занятость — это деятельность граждан, связанная с удовлетворением личных и общественных потребностей, не противоречащая законодательству и приносящая им заработок (трудовой доход).

В России 19 апреля 1991 г. был принят Закон “О занятости населения” (с последующими дополнениями и изменениями), в котором сформулированы основные принципы занятости, придающие отношениям занятости рыночный характер.

Первый принцип — обеспечение свободы в труде и занятости, запрещение принудительного, обязательного труда. Человеку принадлежит приоритетное право выбора: участвовать или не участвовать в общественном труде.

Второй принцип— создание государством условий для обеспечения права на труд, на защиту от безработицы, на помощь в трудоустройстве и материальной поддержке при безработице в соответствии с Конституцией РФ.

Закон закрепил основные принципы государственной политики в области содействия занятости: обеспечение равных возможностей всем гражданам России независимо от национальности, пола, возраста социального положения, политических убеждений и отношения к религии в реализации права на добровольный труд и свободный выбор занятости; развитие трудовых ресурсов; предупреждение массовой и сокращение длительной (более одного года) безработицы; поддержка трудовой и предпринимательской инициативы граждан, содействие развитию их способностей к производительному, творческому труду; обеспечение социальной защиты в области занятости, создание специальных мер для граждан, испытывающих трудности в поиске работы, т.е. помощь особо нуждающимся в трудоустройстве; сочетание местных мер с централизованными в области занятости; поощрение работодателей, создающих новые рабочие места и другие принципы.

Занятыми считаются граждане (ст. 2 Закона РФ о занятости):

- работающие по трудовому договору, имеющие иную оплачиваемую работу (службу), включая временные, сезонные работы;
- самостоятельно обеспечивающие себя работой, в том числе индивидуально-трудовой деятельностью (включая фермеров, писателей и др.), предприниматели, а также члены производственных кооперативов;
- избранные, утвержденные или назначенные на оплачиваемую должность;
- военнослужащие любых родов войск, служащие в органах внутренних дел;
- трудоспособные учащиеся любых учебных заведений очной формы, включая обучение по направлению службы занятости;
- временно отсутствующие на работе (отпуск, болезнь, переподготовка и т.п.);
- выполняющие работы по гражданско-правовым договорам (договорам подряда).

Важно определить статус занятости для экономически активного населения, включая и безработных. Обычно различают пять статусов.

1. Наемные работники — это лица, работающие по заключенному именному контракту (договору) либо по устному соглашению с руководством предприятия об условиях трудовой деятельности, за которую они получают оговоренную при найме оплату.

2. Работающие на индивидуальной основе — лица, самостоятельно осуществляющие деятельность, приносящую им доход, не использующие либо использующие наемных работников только на короткий срок.

3. Работодатели — лица, управляющие собственным либо уполномоченные управлять государством, акционерным обществом, хозяйственным товариществом и т.п. Работодатель может полностью или частично делегировать свои функции наемному управляющему, оставляя за собой ответственность за благополучие предприятия.

4. Неоплачиваемые работники семейных предприятий — лица, работающие без оплаты на семейном предприятии, владельцем которого является их родственник.

5. Лица, не поддающиеся классификации по статусу занятости — это безработные, не занимавшиеся ранее трудовой деятельностью, приносящей им доход. Сюда относятся и лица, которых затруднительно отнести к тому или иному статусу занятости.

Практическая потребность учета населения вызывает необходимость выделения видов занятости. Так, различают полную, продуктивную и свободно избранную занятость.

Полная занятость — это обеспеченность профессиональным трудом, который приносит доход личности и достойное существование ему и его семье.

Основной смысл продуктивной занятости сводится к следующему. Общественно приемлемой может считаться не любая работа, а только отвечающая двум важнейшим требованиям. Во-первых, занятость должна приносить трудящимся доход, обеспечивающий достойные условия жизни. Отсюда вытекает прямая связь политики занятости с политикой доходов, антиинфляционными действиями и т.п. Во-вторых, продуктивная занятость противопоставляется занятости формальной. Частный случай последней — содержание излишних работников или создание формальных рабочих мест во избежание безработицы — политика государства должна способствовать тому, чтобы труд каждого человека был экономически целесообразным, максимально продуктивным для общества.

Свободно избранная занятость предполагает, что право распоряжаться собственной способностью к труду (рабочей силой) принадлежит исключительно ее владельцу, т.е. самому работнику. Этот принцип гарантирует право каждого работника на выбор между занятостью и незанятостью, запрещая любое административное приучение к труду.

Приведенные выше виды занятости отражают состояние количественной и качественной балансировки между потребностью населения в работе и рабочими местами, при которой создаются благоприятные условия для социально-экономического прогресса общества. В условиях переходного периода к рыночным отношениям, по мере роста эффективности труда, уровень занятости профессиональным трудом будет снижаться в целом по стране. Это связано с тем, что высокоэффективная экономика будет нуждаться в относительно меньшем числе работников, а также со снижением потребности самого населения в рабочих местах из-за переключения интересов в другие сферы общественно полезной деятельности.

Количественно занятость характеризуется уровнем занятости. Он может рассчитываться двумя способами.

Доля занятых в общей численности населения:

$$Y_{31} = Ч_3 : Ч_H$$

Доля занятых в экономически активном населении

$$Y_{32} = Ч_3 : (Ч_3 + Ч_6)$$

В международной статистике исходным показателем для анализа занятости является уровень экономической активности населения, т.е. доля численности экономически активного населения в общей численности населения:

$$Y_{ЭА} = (Ч_3 + Ч_6) : Ч_H,$$

где  $Ч_3$  — доля численности занятых;

$Ч_H$  — общая численность населения;

$Ч_6$  — доля численности безработных.

Отношения занятости обуславливаются экономическими, демографическими и социальными процессами. Экономическое содержание занятости выражается в возможности для работника своим трудом обеспечить себе достойное существование и способствовать росту эффективности общественного производства, социальное — в формировании и развитии личности. Демографическое содержание занятости отражает взаимозависимость занятости с возрастными-половыми характеристиками населения, его структурой и др.

Формирование трудового потенциала в престижных наукоемких отраслях требует длительного времени, особенно для специалистов с высшим образованием. Просчеты в формировании данной категории занятых сейчас — это по существу углубление трудностей выхода из кризиса экономики в недалеком будущем.

Четвертая группа — это профессионально-квалификационная структура работающих. Она показывает распределение работающего населения по профессионально-квалификационным группам и отражает степень сбалансированности системы подготовки кадров с потребностью экономики в квалифицированных работниках.

Сущностные характеристики занятости, в том числе закономерности в распределении по видам занятости, отраслям народного хозяйства, профессионально-квалификационным группам различаются у людей по полу и возрасту.

Половозрастные группы населения, объединенные по характеру их участия в общественно полезной трудовой деятельности, принято называть социально-демографическими группами населения. Практика показала, что с целью учета особенностей занятости населения по полу и возрасту целесообразно выделять следующие социально-демографические группы: мужчины, женщины, молодежь (трудоактивное население 16-29 лет), лица средних возрастов (30-49 лет), лица предпенсионного возраста (трудоспособное население старше 50 лет), лица пенсионного возраста<sup>1</sup>.

Параметры общественно-трудовой активности женщин зависят от возраста, профессиональной подготовки, ориентации на карьеру, от происходящих в жизни демографических событий, от объема семейно-бытовой занятости и многих других факторов, влияющих на экономическую роль женщины, на ее конкурентоспособность. Прежде всего отметим следующие факторы. Совмещая труд, материнство и домашнее хозяйство, женщина — традиционно менее желанный работник, чем мужчина. Мужская функция всегда заметно влияет на трудовую карьеру женщины: больше перерывов в работе, затраты на специальную охрану труда в соответствии с нынешним законодательством о труде, социальные льготы и тд. Конкурентоспособность женской рабочей силы состоит из экономических, социально-психологических аспектов. Экономические включают в себя: производительность, работоспособность, качество, выгодность или привлекательность. Социально-психологические: уровень образования, квалификация, профессионализм, способность к адаптации, трудовая мобильность. Демографические аспекты: возраст, семейное положение, дети.

Женщины составляют около 47% общей численности занятых в России и не менее 50% экономически активного населения. Пятую часть женщин составляет молодежь до 35 лет, немногим более 10% - лица пенсионного возраста. По данным Госкомстата РФ, среди занятых женщин России лица с высшим образованием составляют 21 %, со средним специальным образованием 68%. Среди работающих мужчин эти показатели соответственно равны 16,8 и 64,2%.

Женщины накопили высокий интеллектуальный потенциал по сравнению с мужчинами. Однако высокий образовательный уровень и профессиональный опыт не гарантируют женщинам-специалистам равные возможности с мужчинами в сфере занятости. Статус женщин, занятых в структурах разных форм собственности по отношению к общей численности работающих по каждой форме, среди: работодателей — 29; самозанятых (работающих без привлечения наемных трудящихся) — 46; неоплачиваемых работников семейных предприятий-41%.

За годы экономических перемен происходит постепенное снижение экономической активности женщин. Их доля за последние семь лет сократилась с 50 до 47%. Такое снижение можно объяснить, во-первых, уменьшением спроса на женскую рабочую силу; во-вторых, часть женщин предпочла выполнение семейных обязанностей, став домохозяйками при достаточном уровне семейных доходов; в-третьих,

---

<sup>1</sup> Экономика труда и социально-трудовые отношения / Под ред. Г.Г. Меликьяна, Р.П. Колосовой. - м.: МГУ, 1996. - С. 95.

определенная доля женщин вынужденно покинула оплачиваемую работу при наличии условий трудиться в личном подсобном хозяйстве или на временной работе.

Молодежь представляет собой весьма специфическую группу трудовых ресурсов. Достаточно остро ощущает на себе безработицу именно молодежь. Во-первых, потому, что она имеет довольно высокий образовательный ценз (так, 1/3 всех специалистов с высшим и средним образованием в стране — молодежь 30 лет), но период ее профессионального становления растягивается на несколько лет. Во-вторых, в настоящее время вследствие повышения уровня притязаний молодые люди часто меняют место работы, стремясь работать на более престижном месте. В-третьих, около 2/3 всей молодежи в возрасте до 30 лет не имеет профессионального образования, что существенно ухудшает качество рынка труда. Кроме того, молодые специалисты со стажем работы до 5 лет часто оказываются среди высвобожденных работников государственных предприятий.

Лица средних возрастов (30—49 лет) — наиболее многочисленная группа в составе трудовых ресурсов. Данная группа характеризуется такими особенностями, как:

- высокий уровень занятости в народном хозяйстве страны;
- сложившиеся, устойчивые профессиональные интересы. Лица трудоспособного возраста старше 50 лет имеют следующие особенности:
  - снижение физических возможностей;
  - высокий уровень профессиональных знаний и наличие большого практического опыта;
  - снижение уровня занятости по сравнению с предыдущей группой. Группа лиц пенсионного возраста, входящих в трудоактивное население, характеризуется низким уровнем образования, значительным весом женщин, низкой мобильностью и т. д.

### **3. Предложение и спрос на рынке труда**

Рынок труда, как и любой товарный рынок, развивается по законам спроса и предложения.

Предложение рабочей силы — это потребность различных групп трудоспособного населения в получении работы по найму и на этой основе — источника средств существования. Предложение труда обуславливается следующими факторами:

- численностью населения, прежде всего трудоспособного;
- средним количеством рабочих часов за определенное время (неделя, месяц, год);
- количественным составом населения, его квалификационным уровнем, соответствующей структурой.

Спрос на рабочую силу отражает потребность экономики в определенном количестве работников на каждый данный момент времени. Обычно эта потребность выражается в физических лицах или в среднегодовом исчислении. Общий спрос количественно должен быть равен численности занятых плюс имеющиеся вакансии. Спрос на труд является показателем, в котором скрыто множество экономических явлений и процессов, порождающих этот спрос, и возникает в силу наличия рабочих мест.

В зарубежном курсе “Экономика труда” предложение и спрос на рынке труда изучаются путем описания нескольких моделей взаимодействия продавцов и покупателей ресурсов труда в зависимости от степени конкуренции. Рассмотрим один из таких вариантов. Кривая спроса на рынке труда показывает, сколько работников хотели получить работодатели на каждой определенной ставке заработной платы при допущении, что цена капитала и уровень спроса на продукт остаются неизменными. Кривая предложения труда рынку указывает, сколько работников могут выйти на рынок на каждом уровне ставки заработной платы при допущении, что заработная плата по другим профессиям останется постоянной. Эти кривые могут быть расположены на одном и том же графике, и дадут очень интересную информацию (рис.).

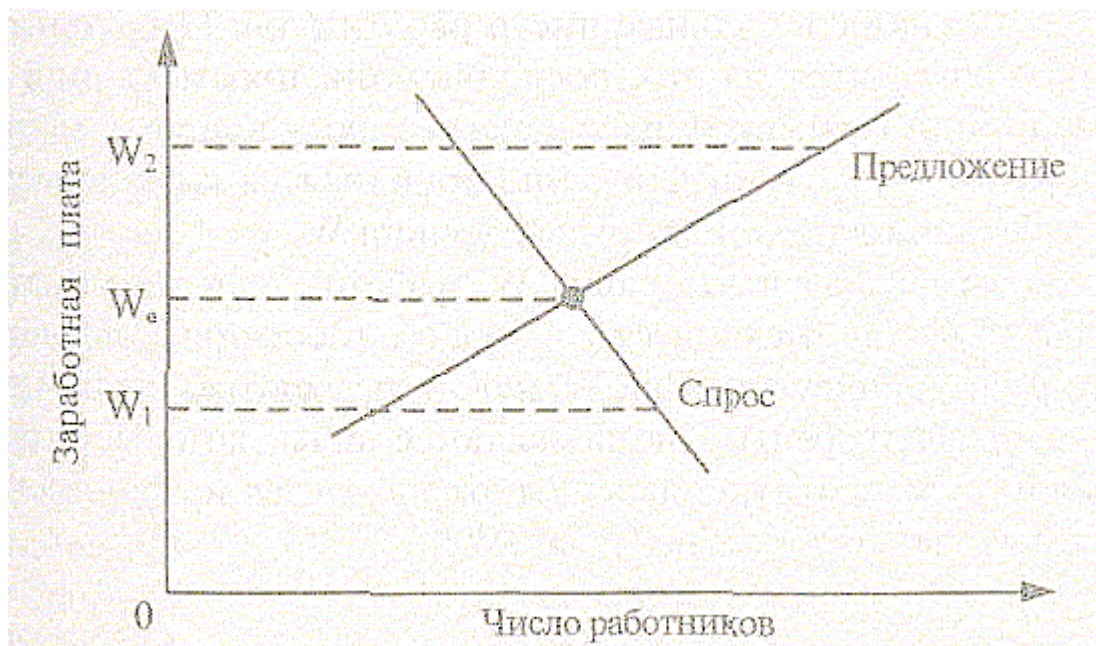


Рис. Спрос и предложение на рынке труда

Предположим, что рыночная заработная плата установилась на  $W_1$ . При такой низкой зарплате спрос будет высоким, но предложение низким. Следовательно, в таких условиях работодатели будут конкурировать на рынке за немногих работников, в результате чего возникает нехватка работников. Стремление фирм привлечь работников приведет к тому, что они предложат высокую заработную плату, тем самым подняв общий уровень предлагаемой заработной платы на рынке.

Исходя из построения кривых можно наблюдать два явления. Во-первых, если заработная плата вырастет, то большее число работников решат выйти на рынок и приступить к поиску работы (движение вдоль кривой предложения). Во-вторых, она заставит искать меньшее число работников (движение вдоль кривой спроса). Если заработная плата поднимется до  $W_2$  предложение превысит спрос. Работодателям потребуется меньше работников, чем их присутствует на рынке, и не все желающие получат рабочее место, в результате чего образуется избыток работников. У работодателей соберутся длинные очереди претендентов на любое образовавшееся рабочее место. В скором времени работодатели начнут понимать, что могут заполнить рабочие места квалифицированными кандидатами, даже предложив низкую заработную плату. Далее, если они будут платить более низкую заработную плату, у них возникнет желание нанять большее число работников. Некоторые из работников согласятся на это, поскольку они просто нашли работу. Другие покинут рынок и будут искать работу в других местах. Таким образом, спрос и предложение приблизятся к равновесию, когда заработная плата пойдет вниз с уровня  $W_2$ .

Когда заработная плата равна  $W_e$ , работодатели могут заполнить все рабочие места, имеющиеся у них, а все работники, желающие получить работу, найдут ее. При  $W_e$  нет ни недостатка, ни избытка. Все стороны удовлетворены и не появляются силы, которые стремились бы изменить заработную плату. Рынок находится в равновесии, пока заработная плата остается на уровне  $W_e$ .

<sup>2</sup> См.: Эренберг Р.Дж., Смит. Р.С. Современная экономика труда. Теория и государственная политика. — М.: Изд-во МГУ, 1996. — С. 53—54.

Наиболее существенным представляется уровень жизни населения и конкретного индивида, воздействующий определенным образом на решение человека о предложении своего труда. Особое место здесь занимает заработная плата. Ее воздействие проявляется в двух аспектах: во-первых, величина заработной платы способна влиять на микроуровне на решение индивида об участии в общественном производстве, если предлагаемый заработок способен повысить его уровень жизни. Различие ставок заработной платы в тех или иных сферах деятельности определенным образом воздействует на решение индивида о возможной сфере приложения своего труда. Во-вторых, следует учитывать, что даже приняв решение о предложении рабочей силы, индивид может варьировать ее количеством, т.е. величину отработываемых человеко-часов. Если до определенного момента индивид склонен увеличивать количество человеко-часов вместе с ростом ставки заработной платы (так называемый “эффект замены”), то в дальнейшем он уступает место “эффекту дохода”, согласно которому при росте ставки заработной платы может происходить сокращение предложения труда, ибо для индивида вследствие увеличившегося дохода возрастает ценность досуга. Для совокупности индивидов на рынке труда в целом зависимость предложения от ставки вознаграждения будет иметь классический вид, поскольку уровень заработной платы, за которым следует эффект дохода, сугубо индивидуален.

Эффект замены возникает, когда при высокой заработной плате свободное время рассматривается как потенциальный избыток. Часы досуга все более дороги, и работник предпочитает вместо досуга работать. Это ведет к росту предложения труда.

Эффект дохода возникает тогда, когда высокая заработная плата рассматривается как источник возможности увеличить свой досуг, свободное время. Рост же свободного времени уменьшает предложение труда.

Таким образом, важно количественно определить предложение и спрос, а также статистические материалы, которые предназначены для этих целей.

В количественном выражении предложение рабочей силы равно числу лиц, выходящих на открытый рынок труда и обратившихся по вопросам найма в службы занятости или непосредственно на предприятия.

На перспективный период оно должно включать в себя лиц, не занятых трудовой деятельностью и ищущих работу, а также лиц, которые выйдут на рынок труда в течение прогнозируемого периода. К последним относятся: высвобождаемые работники; увольняемые работники (по причинам текучести и в связи с окончанием срока договора); выпускники общеобразовательных учреждений; лица, прибывшие из других территорий; лица, выходящие на рынок труда из домашнего и личного подсобного хозяйства.

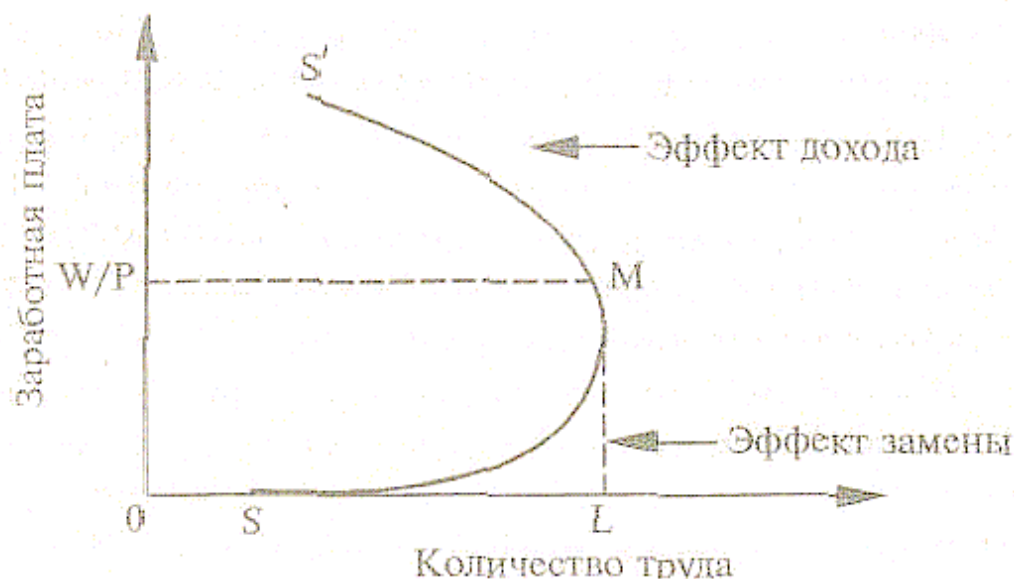


Рис. Предложение труда индивида:

W/P — уровень заработной платы, при котором начинает действовать эффект дохода;

L — соответствующий W/P уровень предложения труда;

SS' — кривая предложения труда;

M — точка критического перехода от роста предложения труда, связанного с эффектом замены, к уменьшению предложения труда, зависящего от эффекта дохода. Выше точки M преобладает действие эффект дохода с получением заработной платы W/P; ниже точки M эффект замены доминирует.

Предложение рабочей силы следует определять с учетом статистической информации о численности и половозрастной структуре трудовых ресурсов, экономической активности различных категорий населения, уровня занятости лиц старших возрастов и подростков. Спрос на рабочую силу формируется по отраслям и в количественном выражении должен совпадать с общей дополнительной потребностью предприятий и организаций в работниках (вне зависимости от организационно-правовых форм и форм собственности). При расчете спроса на рабочую силу определяются потребность предприятий в новых работниках и потребность предприятий в работниках, необходимых для замены выбывающих (вне зависимости от причин). Таким образом, удается установить численность лиц, которые могут быть трудоустроены.

В качестве исходной информации используются данные текущего статистического учета и специальных обследований, проводимых непосредственно на предприятиях. На этой базе с учетом структурных изменений проводится анализ перспектив развития отдельных сфер занятости. Отраслевой разрез информации характеризуется двумя группами показателей: структурой занятых в народном хозяйстве и структурой занятых в отраслях промышленности.

Для всесторонней оценки состояния и перспектив региональной занятости необходимо осуществлять сбор информации о потребности предприятий в рабочей силе не только в целом, но и по профессиям' (специальностям), проводя при необходимости их группировку. С использованием данных о потребностях в работниках конкретных профессий (специальностей) и на основе балансовых методов расчета общая величина потребности экономики региона или отдельных отраслей в рабочей силе устанавливается значительно более точно.

Важнейший этап оценки прогнозирования регионального рынка труда — сопоставление названных показателей - можно оценить фактическую и ожидаемую ситуацию на рынке труда, установить наличие недостатка или избытка рабочей силы и уже на этой основе разрабатывать систему мер по совершенствованию региональной занятости.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
2. Занятость: сущность и формы.
3. Сегменты рынка труда.
4. Предложение и спрос на рынке труда.
5. Безработица.
6. Регулирование рынка труда и служба занятости.



## ТЕМА 6. МОТИВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)

### План лекции

1. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на транспорте.
2. Матрица «цели—средства»
3. Структура систем мотивации в сфере сервиса на транспорте

### 1. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на транспорте

Мотивы, т. е. то, что непосредственно побуждает людей к действиям, формируются на основе потребностей и оценки возможностей их удовлетворения. Осознание мотива предполагает, что человек не только стремится к чему-то, но и видит, хотя бы в общих чертах, пути достижения своих целей. Например, мотивом хорошей учебы в вузе может быть поступление в аспирантуру. При этом в нормальных условиях студент стремится к удовлетворению своих потребностей в знаниях и творчестве; вместе с тем он определяет и программу своих действий в соответствии с требованиями к поступающим в аспирантуру. Примерами мотивов можно считать то, что Дж. Кейнс называл склонностью к потреблению и побуждением к инвестированию: «Психология общества такова, что с ростом совокупного реального дохода увеличивается и совокупное потребление, однако не в такой же мере, в какой растет доход... при данной величине показателя, который мы будем называть склонностью общества к потреблению, равновесный уровень занятости... будет зависеть от величины текущих инвестиций... В свою очередь величина текущих инвестиций зависит от того, что мы будем называть побуждением инвестировать...» [Кейнс, с. 32—33].

Мотивационная структура характеризует соотношение мотивов, определяющих поведение человека. Это соотношение формируется под влиянием как генетических факторов, так и среды, в которой человек воспитывался и действовал. В зависимости от целей исследования возможны различные классификации мотивов поведения. Поскольку мотивы определяются потребностями человека, классификация мотивов в общем случае должна соответствовать классификации потребностей. Следовательно, прежде всего, должны быть выделены мотивы существования и мотивы достижения целей жизни. По общему характеру отношений между людьми мотивы поведения человека можно разделить на эгоистические и альтруистические. Первые направлены на благосостояние индивидуума, вторые — семьи, коллектива и общества в целом. При анализе экономических систем обычно исходят из эгоистических мотивов. Такой подход оправдан в большинстве практических ситуаций. Вместе с тем альтруистические мотивы так же органично присущи человеку, как эгоистические. В ходе эволюции сохранялись и развивались те группы людей, которые обеспечивали эффективную заботу о детях, стариках, больных и слабых. Как подчеркивал известный генетик В. Эфроимсон, общества, которым была присуща забота о пожилых, развивались наиболее динамично вследствие накопления опыта, сохранения традиций и внутренней устойчивости [Эфроимсон]. Исследованию альтруистических мотивов значительное внимание уделил один из самых известных социологов XX в. П. Сорокин. В последние годы своей жизни он организовал Исследовательский центр по созидательному альтруизму при Гарвардском университете. Финансирование этого центра осуществлялось Э. Лилли — главой крупной фармацевтической фирмы США. Центр Сорокина провел ряд фундаментальных исследований, издал несколько монографий и сборников статей. Были выявлены факторы и условия формирования альтруистических мотивов. Сорокин выделил три типа альтруистов: «...а) «прирожденные»... (Альберт Швейцер... Бенджамин Франклин... и многие другие...); б) «потрясенные или благоприобретенные» (поздно проявившиеся) альтруисты, чья жизнь делится на два периода — доальтруистический, предшествующий их перевоплощению, и альтруистический, после полной перестройки

личности... (Будда, св. Франциск Ассизский... св. Августин... св. Па- вел... и другие...); в) наконец, промежуточный тип, несет в себе черты как «прирожденных», так и «благоприобретенных» альтруистов... (Ганди, св. Тереза, Шри Рамакришна и другие...)» [Сорокин, 1991, с. 231]. Как писал Сорокин, основной причиной его интереса к исследованию альтруизма стало то, что ни одна концепция, идеология, религия, организация не смогли предотвратить войны, конфликты, преступления и т. д. Поэтому выход надо искать в новой системе взаимоотношений между людьми [Сорокин, с. 46—47]. До последнего времени соотношению эгоистических и альтруистических мотивов в хозяйственной деятельности уделялось очень мало внимания. Обратимся теперь к проблемам анализа эгоистических мотивов экономической деятельности. Прежде всего, можно выделить две группы таких мотивов: по их ориентации на процесс работы и на результат работы. В первом случае мотивы обусловлены содержанием работы, условиями труда, характером взаимоотношений между сотрудниками, возможностями проявления и развития способностей человека. Во втором случае могут быть три основных мотива: значимость работы; материальное вознаграждение; свободное время. Значимость работы оценивается работающим с учетом мнений его семьи, знакомых, средств массовой информации и т. д. Для многих людей престижность их деятельности является достаточно важным мотивом. Материальное вознаграждение может иметь различные формы. Чаще всего это денежные доходы. К данной группе мотивов относится также уверенность в обеспеченности работой, доступ к дефицитным благам, социальная защищенность и проч. Свободное время является важным мотивом деятельности для творческих личностей, тех, кто совмещает работу с учебой, для женщин, имеющих малолетних детей, и др.

По мере роста благосостояния привлекательность свободного времени увеличивается. В ближайшей перспективе трудно ожидать сколько-нибудь существенного сокращения обязательного времени труда в развитых странах. Это объективно обусловлено сложной экономической конъюнктурой в мировом хозяйстве, истощением запасов природных ресурсов и другими факторами. Кроме того, организация досуга является достаточно сложной проблемой для людей, не имеющих творческих интересов и не склонных к духовному совершенствованию. Таким людям трудно оставаться наедине со своими мыслями, они пытаются заглушить беспокойство и скуку с помощью алкоголя, азартных игр, примитивных зрелищ и т. д. Со времен Шопенгауэра возможности для такого времяпрепровождения значительно увеличились, что, несомненно, стало важным фактором роста преступности. Таким образом, сокращение времени труда далеко не всегда является благом. Как показывают результаты социологических опросов, мотивационная структура существенно зависит от уровня благосостояния, традиций, возраста и других факторов.

Для характеристики мотивационной структуры населения России и других стран можно использовать результаты Всемирного исследования ценностей, проведенного в 1990—1991 гг. (руководитель — профессор Р. Инглхарт, США) при участии специалистов Российской академии наук. Основные выводы этого анализа состоят в следующем. «Почти во всех странах работа по значимости стоит на втором месте после семьи. Российское население на первое место тоже ставит семью, а работу рассматривает в качестве второй по важности сферы жизни, но более важной, чем друзья и досуг. Своеобразие России состоит в том, что разрыв между субъективной важностью семьи и работы здесь очень заметен и является одним из самых больших в мире. Объясняется это главным образом низкими оценками значимости работы, характерными для российского населения» [Магун, с. 51]. «Труд сегодня рассматривается большинством россиян как деятельность, основная цель которой — удовлетворение потребительских нужд самого работника и его семьи; наибольшая распространенность высокого заработка как ценности труда является общей для России и большинства других обследованных стран» [Там же, с. 53]. Исследования, проведенные после 1991 г., показали, что структура

мотивов труда в России оказалась весьма устойчивой. Вместе с тем в 1990-х гг. мотив «высокого заработка» приобрел большую значимость, чем в 1970-х гг. Это обусловлено снижением жизненного уровня большинства населения, а также повышением уровня притязаний некоторой его части в связи с доступностью информации о жизни за рубежом. В практике управления важно учитывать различие людей по их мотивационной структуре. Определение мотивов деятельности каждого сотрудника, согласование этих мотивов с целями предприятия являются одной из основных задач управления персоналом.

## **2. Матрица «цели—средства»**

Поведение человека определяется соотношением целей, которые он ставит перед собой, и средств их достижения. Как утверждал Ф. Хатчесон, «мудрость означает достижение наилучших целей при помощи наилучших средств» [Хатчесон, с. 98]. В общем случае деятельность людей направлена на достижение следующих основных целей: 1) материальные блага; 2) власть и слава; 3) знания и творчество; 4) духовное совершенствование.

Целевая ориентация индивидуальна. Она может изменяться по периодам жизни человека и под влиянием внешних факторов. В детстве и юности, как правило, основными являются материальные интересы, в зрелые годы у многих людей превалирует стремление к творчеству; на заключительном этапе жизненного пути естественно стремление к духовному совершенствованию. Из этого правила (как и из любого другого) имеются исключения. Одни люди с юных лет готовы уйти от мирской суеты в монастырь; другие и в самом преклонном возрасте пытаются «взять от жизни все». При всем многообразии мнений о смысле жизни и целях деятельности человека все сколько-нибудь авторитетные философы едины в том, что материальные блага должны быть не целью, а условием, предпосылкой, средством для развития творческих способностей и духовного совершенствования. В терминах оптимального программирования такая позиция означает, что материальные блага относятся к системе ограничений, а целевая функция выражает стремление к творчеству и духовному совершенствованию. Понятие «средства достижения целей» обычно выражает либо объемы ресурсов, необходимых для соответствующих действий, либо способы достижения целей. Если исходить из второго аспекта, то средства достижения целей человеческой деятельности можно разделить на три группы: 1) любые, в том числе криминальные; 2) только законные (в рамках юридических норм); 3) соответствующие нормам религиозной морали и духовных учений.

Взаимосвязь приведенных характеристик может быть представлена матрицей, элементы которой определяют доли (проценты) населения, страны или персонала предприятия, соответствующие данному сочетанию «цель—средство».

Для обоснованного управления социальными процессами необходимы более подробная классификация целей и средств и соответствующая статистическая информация. Для каждого предприятия матрица «цели—средства» была бы весьма полезным инструментом системы управления персоналом.

## **3. Структура систем мотивации в сфере сервиса на транспорте**

Результат экономической деятельности зависит от имеющихся ресурсов и эффективности их использования, которая во многом определяется отношением людей к труду, формами и методами мотивации. Основные понятия теории мотивации трактуются в литературе по-разному. Нет единства даже в определениях сущности понятий «мотивация» и «стимулирование».

Мотивация — это воздействие на поведение человека для достижения личных, групповых и общественных целей.

Мотивация может быть внутренней и внешней. Внутренняя мотивация определяется содержанием и значимостью работы. Если она интересует человека, позволяет реализовать его природные способности и склонности, то это само по себе

является сильнейшим мотивом к активности, добросовестному и продуктивному труду. Наряду с содержанием существенным внутренним мотивом может быть значимость работы для развития определенных качеств человека, полезность данного вида деятельности для группы людей и общества, соответствие этой деятельности убеждениям работника, его этической ориентации.

Внешняя мотивация может быть трех видов: административная, экономическая и статусная. Внешнюю мотивацию называют также стимулированием.

Административная мотивация означает выполнение работы по команде, приказу, т. е. по прямому принуждению с соответствующими санкциями за нарушение установленных норм.

Экономическая мотивация осуществляется через заработную плату, дивиденды и т. п.

Статусная мотивация основана на изменении положения (статуса) сотрудника в организации. Чаще всего это связано с местом в иерархии. Статусная мотивация может выражаться также в различных формах общественного признания заслуг сотрудника, его профессионального и морального авторитета. Изменение статуса сотрудника в конечном счете обусловлено результатами его деятельности.

Выбор той или иной формы мотивации определяется содержанием работы, принципами управления в данной организации, национальными традициями и корпоративной культурой. Так, для предприятий США характерна мотивация по результатам, основанная на развитой системе разделения труда и традициях индивидуализма. В Японии преобладает ранговая мотивация, соответствующая традициям коллективизма и взаимопомощи, горизонтальным связям между сотрудниками и широкому спектру выполняемых ими функций

Р. Франк рассматривает статус человека в двух аспектах: «глобальном» и локальном. В первом случае речь идет о положении человека в обществе. Так, для многих людей работа в престижной организации или выполнение общественно значимых функций может оказаться важнее высокой оплаты труда. Локальный статус характеризуется положением человека среди сотрудников конкретного отдела, цеха, группы [Эренберг, с. 279]. Соотношение мотивации по результатам и статусу особенно актуально для научной деятельности.

Научные результаты оцениваются на основе публикаций (статей, книг, докладов); премий за отдельные достижения и циклы работ; наград конкурсов; медалей научных обществ; грантов на проведение исследований; ссылок в научной литературе; отражения работ ученых в докладах руководителей РАН, других академий, министерств и т. д.

Научный статус оценивается в соответствии с ученой степенью, званием, членством в научных обществах, занимаемой должностью. Соотношение оценок ученого по результатам и по статусу длительное время является предметом дискуссий как в отечественной, так и в мировой литературе. Несмотря на кажущуюся справедливость оценки по конкретным результатам, только эта форма (без учета научного статуса) не обеспечивает эффективной деятельности организаций в достаточно длительной перспективе и особенно при существенной неопределенности внешних условий.

В научно-педагогической деятельности статусные оценки играют существенную роль во всех развитых странах, и, по-видимому, такое положение сохранится в обозримой перспективе. Это связано не только с экономическими аспектами, но и с престижем научной деятельности, а также обеспечением стабильности положения ученого и педагога высшей школы, которая особенно необходима для успешной научной работы. Ранговые (статусные) и результативные критерии выявления научной элиты тесно взаимосвязаны. Научный статус можно рассматривать как вид человеческого капитала, накапливаемого благодаря научным результатам. Надбавки за степени, звания, членство в академиях — это проценты с научного капитала ученого.

### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Сущность мотивов.
2. Виды мотивов в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Матрица «цели — средства».
4. Структура систем мотивации в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. О теориях мотивации и стилях управления.
6. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
7. Механизм разработки технологии процесса сервиса, технологии развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
8. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
9. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
10. Механизм организации и проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
11. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

## **ТЕМА 7. ПЕРСОНАЛ ПРЕДПРИЯТИЯ**

### План лекции

1. Структура и состав работников предприятия
2. Наем и отбор персонала.
3. Движение кадров на предприятии

### **1 Структура и состав работников предприятия**

Все работающие на предприятии делятся на две категории:

- промышленно-производственный персонал, занятый производством и его обслуживанием;
  - персонал непромышленных организаций (работники жилищно-коммунального хозяйства, детских и лечебно-санитарных учреждений, принадлежащих предприятию).
- Все занятые на предприятии подразделяются по категориям: рабочие, руководители, специалисты, служащие, для чего создан классификатор профессий и должностей.

К рабочим относятся лица, непосредственно участвующие в процессе создания материальных ценностей, а также занятые ремонтом, перемещением грузов, оказанием материальных услуг и т.д. Например, занятые управлением, регулированием и наблюдением за работой автоматов, автоматических линий; изготовлением материальных ценностей вручную; уходом за машинами, оборудованием; обслуживанием производственных и непромышленных помещений.

Руководители — это работники, занимающие должности руководителей предприятий и их структурных подразделений. Например, директор, начальники, управляющие, заведующие, председатели, мастера, главный бухгалтер, главный инженер, главный механик, главный электрик, главный редактор, а также их заместители.

К специалистам относятся работники, занятые инженерно-техническими, экономическими и другими работами, в частности, администраторы, бухгалтеры, диспетчеры, инженеры, инспектора, математики, нормировщики, механики, ревизоры, социологи, экономисты, юрисконсульты и др.

Служащие — это работники, осуществляющие подготовку и оформление документации, учет и контроль, хозяйственное обслуживание, в частности, агенты, делопроизводители, кассиры, коменданты, секретари-машинистки, статистики, стенографистки и т.д.

Работники предприятия распределяются по профессиям, специальностям и квалификации.

Профессия характеризуется комплексом теоретических знаний и практических навыков, необходимых для выполнения определенной работы в одной из отраслей производства. Она предопределяется характером создаваемого продукта труда и специфическими условиями производства в данной отрасли. Специальность — это дальнейшее разделение труда в пределах профессии. Квалификация зависит от уровня специальных знаний и практических навыков работника и характеризует степень сложности выполняемого данного конкретного вида работы.

В практике учета кадров различают списочный состав, среднесписочный и явочный.

В списочный состав включаются все работники, принятые на постоянную, сезонную и временную работу на срок один день и более, со дня зачисления их на работу. В нем каждый календарный день учитываются как фактически работающие, так и отсутствующие на работе по каким-либо причинам.

В отчетности по труду численность работников списочного состава приводится не только на определенную дату, но и в среднем за отчетный период (месяц, квартал, год). Численность на дату — это показатель численности работников списочного состава предприятия на определенное число отчетного периода (например, на первое или последнее число месяца), включая принятых и исключая выбывших в этот день работников. Для определения численности работников предприятия, учреждения, организации за какой-либо период недостаточно принимать численность работников на дату, так как в этих показателях не учитываются изменения, происшедшие в течение рассматриваемого периода. Для этого необходимо рассчитать среднесписочную численность работников, которая используется для исчисления производительности труда • средней заработной платы, коэффициентов оборота, текучести работников, и других показателей.

Среднесписочная численность работников за отчетный месяц определяется путем суммирования численности работников списочного состава за каждый календарный день отчетного месяца, т.е. с 1 по 31 число, включая праздничные (нерабочие) и выходные дни, и деления полученной суммы на число календарных дней отчетного месяца.

Численность работников списочного состава за выходной или праздничный (нерабочий) день принимается равной списочной численности работников за предшествующий рабочий день. Для правильного определения среднесписочной численности работников необходимо вести ежедневный учет численности работников списочного состава, которая уточняется на основании приказов (распоряжений) о приеме, переводе работников на другую работу и прекращения трудового договора.

Среднесписочная численность работников за квартал определяется путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы работы предприятия в квартале и деления полученной суммы на три. Среднесписочная численность работников за год рассчитывается путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы отчетного года и деления полученной суммы на 12.

От списочного состава работников следует отличать явочный, который показывает, сколько человек из числа состоящих в списке явилось на работу. Число фактически работающих — это численность персонала, не только пришедшего, но и фактически приступившего к работе. Разность между явочным числом и числом

фактически работающих позволяет определить число лиц, находящихся в целодневных простоях (из-за отсутствия электроэнергии, материала и т.д.)

Учет численности работников дает возможность выяснить их распределение на разных участках предприятия, а также изменение этого распределения.

Структура кадров предприятия, структурного подразделения характеризуется соотношением различных категорий работников к их общей численности. В целях анализа структуры кадров определяется и сравнивается удельный вес каждой категории работников в общей среднесписочной численности персонала предприятия. Структура кадров определяется и анализируется по каждому подразделению, а также может рассматриваться по таким признакам, как возраст, пол, уровень образования, стаж работы, квалификация, степень выполнения норм и т.д.

В условиях рыночной экономики целесообразно не ограничиваться расчетами социально-демографических показателей структуры персонала на предприятии, поскольку необходимо проанализировать качественное соответствие работников уровню производства. Поэтому весьма важным является определение степени соответствия профессионально-квалифицированной структуры работников технико-организационному уровню производства. Для этих целей рассчитывается коэффициент соответствия работника выполняемой работе, который показывает, насколько профессионально-квалификационный уровень работника отвечает сложности выполняемых им трудовых функций. Показатель рассчитывается для оценки рациональности использования отдельных работников и их профессионально-квалификационных групп по формуле:

$$K = \frac{X_i}{Y_i},$$

где  $i$  - номер профессионально-квалификационной группы;

$X_i$  — количество работников  $i$ -й квалификационной группы;

$Y_i$  — количество работников  $i$ -й профессиональной группы.

Структура промышленно-производственного персонала тем рациональнее, чем ближе к 1 значение данного коэффициента. В этом случае коэффициент указывает, что численность работников определенного профессионально-квалификационного уровня соответствует числу рабочих мест, труд которых предполагает наличие у работников именно данного уровня подготовки.

## 2 Наем и отбор персонала

Одним из этапов управления персоналом на предприятии являются набор и отбор работников.

Прием (наем) на работу — это ряд действий, предпринимаемый предприятием для привлечения кандидатов, обладающих качествами, не-обходимыми для достижения целей, поставленных предприятием.

Отбор — процесс, в котором предприятие отбирает из списков заявителей лицо или лиц, наилучшим образом подходящих по критерий для вакантного места, принимая во внимание условия окружающей обстановки.

Данный процесс работы строится следующим образом. Перед принятием решения о наборе кадров необходимо провести анализ работы, изучить ее со всех точек зрения. На фирмах зарубежных стран этому этапу придают особое значение. Прежде всего, составляется общая схема анализа работы, которая включает:

- характеристику работы;
- квалификационные требования (к исполнителю работы);
- рекламу;
- заявление о поступлении на работу;



- сокращенный список;
- соответствующие тесты и собеседования;
- выбор кандидата.

Менеджеру по персоналу советуют подумать над вопросами, ответив на которые можно получить информацию, позволяющую составить описание работы и подобрать соответствующего ей работника. Например, для фирм малого бизнеса рекомендуются следующие вопросы<sup>3</sup>: как называется работа, где нужно выполнять эту работу, какова цель работы, кто отвечает за работника, за что отвечает работник, с кем работник имеет дело в процессе выполнения работы, в чем заключаются основные задачи работы, как эти задачи выполняются, какие рабочие стандарты (нормы) ожидаются, какие умения, знания и опыт нужны для выполнения этой работы, эта работа требует физического и/или умственного труда, какие задачи являются простыми, какие задачи являются сложными?

Существует много способов набора нового персонала. Цель менеджера по персоналу — правильный выбор источника или источников, которые могут дать нужного кандидата на должность. Рекомендуется задавать самому себе один простой вопрос: “Даст ли этот источник достаточное число подходящих работников при приемлемых затратах”. Источниками могут служить прежние сотрудники, случайные претенденты, размещение объявлений в средствах массовой информации, государственные и коммерческие агентства по трудоустройству, учебные заведения, различного рода семинары, фестивали и т.д. После набора соответствующего числа кандидатов необходимо провести отбор, т.е. окончательный выбор претендента. Собеседования и объективные тесты — самые распространенные методы, используемые для окончательного выбора.

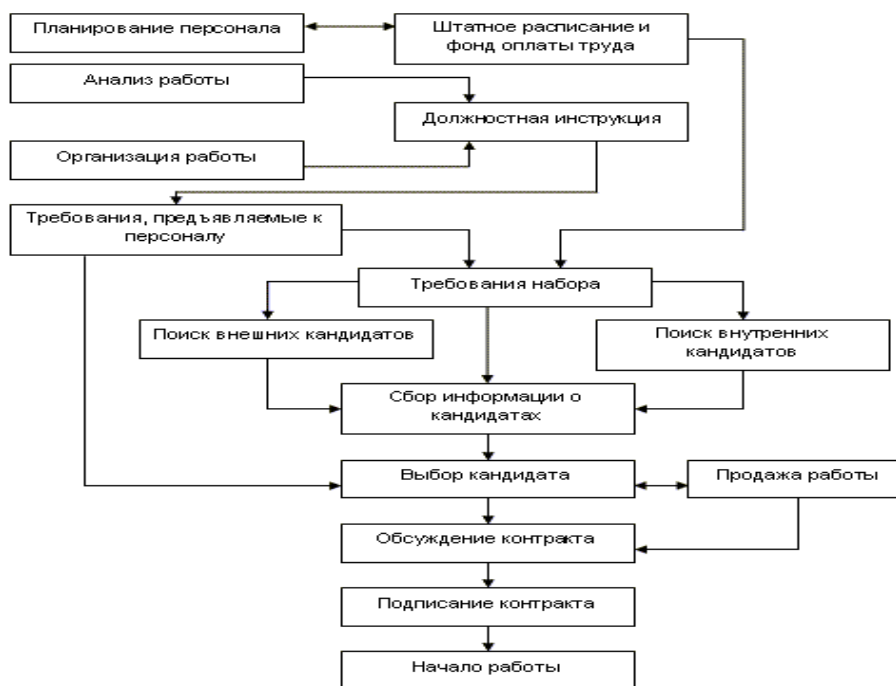


Рис. Процесс набора и отбора кадров

Цель собеседования — дать возможность менеджеру оценить соответствие кандидата его будущей работе; позволить кандидату решить, подходит ли эта работа для него; создать образ хорошего бизнеса. В ходе отборочного собеседования должны быть

<sup>3</sup> Мэйтланд Ян. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе.- М.: ЮНИТИ, 1996. - С. 17.



получены ответы на следующие вопросы: сможет ли кандидат выполнять данную задачу, будет ли выполнять ее, подойдет ли кандидат для данной работы (будет ли наилучшим)?

Чтобы достичь желаемых результатов, менеджер должен знать, как подготовиться, провести и оценить собеседование. После его завершения происходит обсуждение кандидата, которое можно проводить и во время собеседования. Таким образом, подписание контракта является итогом отбора кадров на ту или иную вакантную должность.

Другой метод отбора – тесты, при использовании которых необходимо соблюдать определенные принципы:

- должно быть четко определено качество, оцениваемое тестом;
- тест должен быть стандартизованным;
- результаты тестов должны быть надежными, достоверными;
- тест проводится в стандартных условиях.

Обычно тесты подразделяются на пять групп. Это тесты на определение способности; на определение квалификационных навыков; на проверку личных качеств; для отбора группы; медицинский.

Пример. Тест на способности (быстрых подсчетов Отиса).

Этот тест проверяет некоторые умственные действия и способности, включая словарь, способность к счету, понимание и восприятие, выставляет общую оценку.

Он включает такие пункты:

Какая из вещей, перечисленных ниже мягкая?

Стекло, камень, ткань, железо, лед.

Малиновка – это:

Растение, птица, червь, рыба, цветок;

Какое из нижеперечисленных чисел больше, чем 55?

53, 48, 29, 57, 16.

Для принятия решений по отбору претендентов на вакантную должность необходимо проанализировать некоторые документы, требующиеся при подаче заявления о приеме на работу (автобиографию, справки об образовании, рекомендации с прежних мест работы), а затем провести заключительную беседу.

Работники служб управления персоналом (отделы кадров) анализируют эффективность методов отбора, используя так называемый коэффициент отбора:

$$\text{Коэффициент отбора} = \frac{\text{Число отобранных желающих}}{\text{Число желающих, из которого осуществляется отбор}}$$

Для разных профессий величина коэффициента отбора разная: менеджеры – около 1:2; служащие – около 1:2; квалифицированные рабочие – около 1:1 и т.д.

Типичный процесс принятия решений по отбору обычно содержит семь ступеней:

- Предварительная отборочная беседа;
- Заполнение бланка заявления и автобиографической анкеты;
- Беседа по найму;
- Тесты по найму;
- Проверка различных документов и послужного списка кандидата;
- Медицинский осмотр;
- Принятие решения.

В системе отбора персонала важную роль играет деловая оценка кадров, устанавливающая соответствие качественных характеристик персонала требованиям рабочего места или должности. Оценка помогает определить работников, требующих большей подготовки, и результаты программ подготовки персонала. Она способствует установлению и укреплению деловых отношений между подчиненными и

руководителями через обсуждение результатов оценки, а также побуждает руководителей оказать необходимую помощь.

Оценка служит юридической основой переводов, продвижений по службе, наград и увольнений. Она дает материал для разработки вопросников по найму, позволяет получить необходимую информацию для определения заработной платы, различного рода выплат и доплат работника. Различают два основных вида деловой оценки: оценку кандидатов на вакантную должность и текущую периодическую оценку сотрудников предприятия. При проведении деловой оценки устанавливаются организационная процедура ее подготовки и ее показатели (результативность труда; профессиональное поведение; личностные качества и др.), выбираются способы оценки тех или иных показателей. При оценке можно использовать несколько методов, которые определяют особенности выделения некоторых конкретных показателей. Например, метод градации значения показателей, при котором оценщику предлагается шкала с балльным определением значений показателей, причем эти баллы представляют степень выражения показателей:

Показатель: Соблюдение установлен- ных сроков					
	1 (редко)	2 (часто не соблю- дается)	3 (в ос- новном)	4 (с неко- торыми исклю- чениями)	5 (всегда)

Этот метод, напоминающий систему шкальных оценок, не связан с большими затратами на разработку, а потому удобен и экономичен.

Многосторонность деловой оценки персонала достигается за счет применения “оценочных листов”, которые заполняются всеми участниками процесса деловой оценки. Все заполненные бланки поступают к непосредственному руководителю оцениваемого сотрудника. Руководитель делает собственное заключение по представленным оценкам и знакомит с ним работников. Затем материалы передаются в службу управления, которая принимает итоговое решение по данному сотруднику (выдвигать на вышестоящую должность, зачислять в резерв на выдвижение и т.д.).

### 3 Движение кадров на предприятии

Движение кадров предназначено для приведения в равновесие потребности производства относительно замещения вакантных рабочих мест и потребности в труде соответствующего качества, в продвижении и т.д. Вместе с тем внутривозводские перемещения связаны не только с наличием вакантных рабочих мест соответствующего качества, но и с возможностью занять их принятыми работниками, т.е. с уровнем общей и профессиональной подготовки принятых, с их демографическими особенностями, опытом и т.п. От рациональной организации внутренних перемещений на предприятии во многом зависят возможности квалификационного продвижения, получения работы по интересам с оптимальными для рабочего условиями и оплатой труда.

В настоящее время данные о процессе движения кадров, которыми располагает экономическая наука, имеют несколько односторонний характер. Из общего числа проблем движения работников на предприятии больше внимания уделяется проблемам внешнего оборота.

К внешнему движению кадров относятся: оборот по приему; оборот по увольнению; коэффициент текучести кадров. Внутреннее движение кадров характеризует межцеховое движение; межпрофессиональную подвижность; квалификационное движение и переход работников в другие категории.

Показатели оборота широко используются для характеристики общих размеров движения кадров. При этом исчисляются общий и частные (по приему и увольнению) коэффициенты оборота.

Общий коэффициент оборота (КО) определяется отношением суммы принятых (ЧП) и уволенных (ЧУ) к среднесписочному (ЧО) числу рабочих или работающих:

$$K_o = \frac{\text{Ч}_п + \text{Ч}_у}{\text{Ч}_с} \times 100$$

Частные коэффициенты оборота измеряются соответственно отношением числа принятых (оборот по приему — КОП) или числа уволенных (оборот по увольнению — КОУ) за определенный период к среднесписочному числу работающих:

$$K_{оп} = \frac{\text{Ч}_п}{\text{Ч}_с} \times 100 \quad \text{или} \quad K_{оу} = \frac{\text{Ч}_у}{\text{Ч}_с} \times 100$$

Коэффициент сменяемости исчисляется как отношение меньшего из числа принятых или уволенных к среднесписочному числу работников.

Пример. На предприятии при среднесписочном составе работающих в 1500 чел. в течение года уволено 250 чел.; а принято 350, коэффициент сменяемости составит:

$$\frac{250}{1500} \times 100 = 16,6\%$$

Текучесть кадров характеризуется количеством рабочих, уволившихся по собственному желанию или уволенных за прогул и другие нарушения трудовой дисциплины. Отношение этого количества к среднесписочному числу позволяет определить ее относительный уровень. Как правило, он исчисляется в процентах:

$$K_T = \frac{\text{Ч}_{усж} + \text{Ч}_{ущн}}{\text{Ч}_с} \times 100$$

где КТ - коэффициент текущести, %;

ЧУСЖ - число рабочих, уволившихся по собственному желанию;

ЧУЦН - число рабочих, уволенных за прогул и другие нарушения трудовой дисциплины,

ЧС — среднесписочное число рабочих.

При изучении текущести кадров большой интерес представляет измерение ее величины не только в целом по предприятию, но и по отдельным его структурным подразделениям (цехам, отделам, службам), группам работников. Коэффициенты, характеризующие уровень текущести в отдельных подразделениях или группах работников, называются частными коэффициентами текущести. Методика исчисления частных коэффициентов текущести аналогична расчету общего показателя (но только по данному подразделению).

Отношение частного коэффициента текущести к общему по предприятию называется коэффициентом интенсивности текущести:

$$K_{ит} = \frac{K_{тч}}{K_T}$$

где КИТ — коэффициент интенсивности текущести;

КТЧ — частный коэффициент текущести по определенному подразделению.

Он показывает, во сколько раз текучесть работников исследуемой группы выше (ниже), чем в целом по предприятию. Использование этого показателя имеет большое

значение при изучении социальных, демографических, профессиональных и других особенностей текучести.

Для характеристики устойчивости кадров на предприятии применяются показатели: постоянства и стабильности кадров.

Коэффициент постоянства кадров определяется отношением числа лиц, состоявших в списочном составе предприятия в течение всего календарного года, к среднесписочной численности работников. Численность работников, состоящих в списочном составе с 1 января по 31 декабря включительно, определяется следующим образом: из численности работников, состоявших в списках на начало отчетного года (на 1 января), исключаются выбывшие в течение года по всем причинам, кроме выбывших из числа принятых в отчетном году, так как в списках предприятия на 1 января их не было. Из численности работники, состоявших в списках на 1 января, исключаются также переведенные на другие предприятия, переведенные в состав персонала неровной деятельности своего предприятия, кроме переведенных из числа принятых в отчетном году.

Стабильность кадров принято характеризовать долей лиц, работающих продолжительный срок на данном предприятии, в общей Ценности работников. Коэффициент стабильности кадров рассчитывается как доля рабочих со стажем работы на предприятии в пять и более лет в общей совокупности работающих.

Внутрифирменное движение бывает нескольких видов:

- межцеховое движение. В его основе лежат технические сдвиги в производстве, организационные перестройки, перестановки одних рабочих в результате выбытия с предприятия других, а также неудовлетворенность условиям и организацией труда и быта, отношениями с администрацией или с коллективом, желание работать в другом подразделении с друзьями, членами семьи и т.д.;

- межпрофессиональная подвижность — Переход к новой профессии. Эти перемещения связаны как с техническим прогрессом, так и с реализацией личных интересов. Профессиональная подвижность занимает значительное место" не только во внешнем, но и во внутреннем обороте кадров;

- квалификационное движение — переход от одного разряда к другому в пределах существующей тарифной системы;

- переход рабочих в другие категории (в специалисты, служащие). Движение реализуется в рамках деления работников предприятия на учетные категории персонала, отражающие социально-экономические различия в положении этих работников.

Общий внутрифирменной оборот работников определяется коэффициентом, который исчисляется по числу работников, принимавших участие во внутрифирменном движении независимо от числа измененных позиций. Таким образом, коэффициент внутрифирменного оборота по числу работников определяется как отношение числа рабочих, принявших участие во внутрифирменном движении независимо от числа совершенных изменений в их позициях, к среднесписочной численности.

Структура работников имеет четко выраженную сущность, которая связана с особенностями отрасли, предприятия, изготавливаемой продукции. В практике учета кадров различают списочный состав, среднесписочный и явочный. Учет численности работник позволяет определить их распределение на разных предприятиях, а также изменение этого распределения. Для выявления степени соответствия профессионально-квалификационной структуры работников технико-организационному уровню производства рассчитывается коэффициент соответствия работника выполняемой работе. При определении численности рабочих-сдельщиков учитываются три основных элемента: трудоемкость производственной программы, коэффициент выполнения норм, баланс рабочего времени одного рабочего.

Численность рабочих-повременщиков определяется в зависимости от действия соответствующих нормативов на предприятии — норм обслуживания, рабочих мест,

нормативов численности. Общая потребность в специалистах и служащих рассчитывается в зависимости от трудоемкости закрепленных функций, норм управляемости, степени механизации управления и типовых штатных расписаний. Весьма полезно изучать движение кадров на предприятии, поскольку оно предназначено для приведения в равновесие потребности относительно замещения вакантных рабочих мест и потребности в труде соответствующего качества, в продвижении и т.д.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Структура и состав работников предприятия.
2. Система профессионального отбора.
3. Наем и отбор персонала.
4. Профессиональная подготовка рабочих.
5. Движение кадров на предприятии.

### **ТЕМА 8. ВЗАИМОСВЯЗЬ И РАСЧЕТЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО ТРУДУ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

#### План лекции

1. Планирование персонала предприятия.
2. Планирование и прогнозирование производительного труда
3. Структура фонда заработной платы и ее определение

#### **1 Планирование персонала предприятия**

Важной основой для кадрового планирования являются данные об имеющихся или запланированных на будущее рабочих местах, план проведения организационных мероприятий, а также штатное расписание и план замещения вакантных должностей. С помощью понятия “должность” описывается круг задач, входящих в компетенцию конкретного лица. Совокупность всех должностей на предприятии, включенных в штатное расписание, показывает, сколько работников различной квалификации необходимо для выполнения производственных задач. Тем самым оно указывает на общую потребность предприятия в рабочей силе. Фактически потребность в рабочей силе показывает, сколько работников и какой квалификации необходимо привлечь с внутризаводского или внешнего рынка труда.

При составлении штатного расписания исходят из имеющихся на предприятии (занятых и вакантных) должностей. С течением времени штатное расписание может приблизиться к “должному”, так как при любом расширении и изменении оно будет рассмотрено с позиций:

- необходима ли еще данная должность;
- соответствует ли ее организационное включение, прежде всего в отношении организации трудового процесса, принципам целесообразности и рациональности;
- соответствует ли соотношение “объем работы персонала” эмпирическим данным (анализ коэффициента использования);
- оптимально ли организована работа.

#### Последовательность расчета потребности в рабочей силе

Показатели	Количество
Штатные должности к началу времени планирования: — занятые штатные должности к началу времени планирования (имеющиеся работники); — поступления (прием на работу после обучения, возвращение после службы в армии и т.д.)	
= подлежащая немедленному покрытию потребность или избыток	

Показатели	Количество
+ случаи необходимой замены в связи с уходом на пенсию; + случаи необходимой замены в связи с призывом в армию; + случаи необходимой замены в связи с текучестью рабочей силы (с точки зрения статистики + имеющиеся увольнения); + случаи необходимой замены в связи со смертью (статистически)	
= потребность в замене	
+ потребность в новых кадрах (создаваемые новые штатные должности); — уменьшение потребности в кадрах (ликвидируемые штатные должности)	
= фактическая потребность в кадрах или их избыток	
День составления баланса	

В интересах гибкой кадровой политики при планировании потребности в кадрах следует учитывать также возможности замены и переводов. В этих случаях в штатном расписании наряду с приказами деятельности следует учитывать также группы тех профессий, по которым заняты или должны быть заняты штатные должности. При определении потребности в персонале рекомендуется участие руководителей данного подразделения, а также работников, в отношении которых принимаются решения.

Задачей планирования привлечения персонала является удовлетворение в перспективе потребности в кадрах за счет внутренних и внешних источников (рис.).

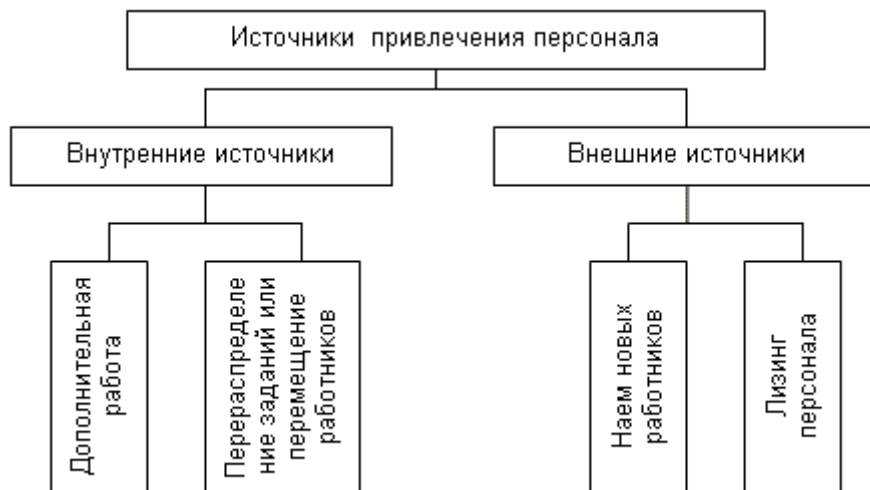


Рис. Источники привлечения персоналом

План привлечения персонала устанавливает требуемое количество, типы людей и сроки привлечения; особые проблемы в предложении и способы борьбы с ними; программу набора.

При привлечении персонала используются две возможности:

- привлечение работников своей фирмы или предприятия в форме сверхурочной работы, квалифицированного роста, перевода на другую работу;
- привлечение работников со стороны.

Выбор варианта должен проводиться по критериям, отражающим социальную и экономическую эффективность принимаемых решений. Здесь важно учесть сохранение структуры кадров с одновременным притоком новых идей; незначительных издержек, связанных с привлечением рабочей силы, по отношению к результату; сохранность психологического климата в коллективе; осуществление личных надежд работников и т.д.

## 2 Планирование и прогнозирование производительного труда

Основной целью планирования производительности труда является поиск резервов, использование которых позволило бы организации выйти на более низкий уровень расходов на персонал, чем достигнутый конкурентами, и обеспечить тем самым возможность выживания в условиях рынка.

При планировании производительности труда в отечественных организациях применяются два метода: метод прямого счета и метод планирования по факторам.

С помощью метода прямого счета рассчитывается возможное уменьшение численности персонала под влиянием конкретных организационных и технических мероприятий. При этом вначале определяется плановая численность персонала по отдельным категориям с учетом ее возможного сокращения в результате внедрения запланированных мероприятий. Затем на основании рассчитанной плановой численности персонала и планового выпуска продукции вычисляются уровень производительности труда и темпы ее роста по сравнению с базовым периодом.

В условиях рынка предпочтение должно быть отдано второму методу планирования производительности труда, так как он позволяет выделить влияние внешних факторов, не зависящих от организации. Применение метода планирования по факторам предполагает прежде всего четкую классификацию факторов, единую для всех уровней управления.

Прогнозирование производительности труда на предстоящий период производится на основе расчета влияния факторов на его величину. Для определения воздействия того или иного фактора на рост производительности труда рассчитывается экономия рабочей силы по отношению к численности работников, необходимой для выполнения заданного объема работ при базисной выработке. Исходная численность работников (ЧИ) на данный объем работ может быть определена следующим образом:

а) при неизменной структуре объема производства

$$Ч_{И} = Ч_{БАЗ} \times ЮП,$$

где  $Ч_{БАЗ}$  — численность работников базового периода, чел.;

б) при наличии структурных сдвигов,

$$Ч_{И} = Ч_{i} \times ЮП_{i}$$

где  $Ч_{i}$  — численность работников  $i$ -го структурного подразделения, чел.;

$ЮП_{i}$  - рост объема производства  $i$ -го структурного подразделения.

Важнейшим фактором, влияющим на рост производительности труда, является повышение технического уровня производства.

Экономия рабочей силы ( $\mathcal{E}Ч_p$ ) за счет модернизации или внедрения нового оборудования можно рассчитать по формуле:

$$\mathcal{E}Ч_p = \left( 1 - \frac{M \times 100}{M_{СТ} \times 100 + M_M \times П_T} \right) \times Ч_{И} \times \frac{T_D}{T_K},$$

где  $M$  — общее количество единиц оборудования;

$M_{СТ}$  - количество не модернизированного оборудования;

$M_M$  — количество нового или модернизированного оборудования;

$P_T$  — рост производительности труда при эксплуатации нового или модернизированного оборудования, %;

$T_D$  — число месяцев действия нового или модернизированного оборудования;

$T_K$  — календарное число месяцев в расчетном периоде.

Экономия численности работающих (ЭЧППП) определяется по формуле:

$$\text{ЭЧ}_{\text{ППП}} = \frac{Ч_{\text{ППП}} \times \text{Э}_P \times Y_3}{100 \times 100}$$

где  $Ч_{\text{ППП}}$  — исходная численность работающих для производства планового объема продукции исходя из выработки базисного периода;

$Y_3$  — доля рабочих, занятых обслуживанием оборудования, к численности промышленно-производственного персонала, %;

$\text{Э}_P$  — относительная экономия численности рабочих, %:

$$\text{Э}_P = \left( 1 - \frac{M \times 100}{M_{CT} \times 100 + M_M \times P_T} \right) \times \frac{T_D}{T_K} \times 100$$

Следующая группа факторов, учитываемых при определении Производительности труда, связана с совершенствованием управления, организации производства и труда. Сюда относятся мероприятия по улучшению управления производством, повышению уровня специализации, сокращению потерь от брака продукции, снижению числа рабочих, не выполняющих установленные нормы выработки, и др.

При расчете роста производительности труда за счет совершенствования управления производством используется метод сравнения. При этом сравниваются существующая на данном предприятии численность работников управления с занятыми в сфере управления на передовых предприятиях с более совершенной структурой управления, а также с проектными данными. Влияние совершенствования нормирования труда на рост его производительности устанавливается прямым счетом, т.е. нахождением соотношения между численностью работников при научно обоснованных нормах и существующей численностью.

Рост производительности труда за счет подтягивания рабочих, не выполняющих нормы выработки, определяется двумя способами:

1. исчислением непосредственного роста производительности труда за счет подтягивания не выполняющих нормы до 100%-ного или среднего процента выработки коллектива:

$$P_T = \frac{Ч_{P1}(100 - X_1) + Ч_{P2}(100 - X_2)}{Ч_{P1} + Ч_{P2}} \times D$$

где  $Ч_{P1}$  и  $Ч_{P2}$  — численность рабочих по группам, у которых уровень выполнения норм ниже 100%;

$X_1$  и  $X_2$  — среднее выполнение норм соответственно по группам;

$D$  — удельный вес рабочих, не выполняющих нормы общей численности работников;

2. выявлением экономии численности работников за счет мероприятий по выполнению норм выработки работающим

$$\text{ЭЧ}_P = \frac{Ч_{P(\text{БАЗ})} \times Y_{BP} \times \text{Э}_P}{100} \times 0,5,$$

$$\text{Э}_P = \frac{P_{PH} \times Y}{100},$$



где  $P_{PH}$  — плановое повышение уровня выполнения норм выработки группой рабочих, не выполняющих нормы выработки, %;

$УВ_{PH}$  — удельный вес группы рабочих, не выполняющих нормы выработки, в общей численности работающих, %;

$У$  — удельный вес группы рабочих-сдельщиков, не выполняющих нормы выработки, в общей численности рабочих;

0,5 — коэффициент, показывающий равномерность повышения уровня выполнения норм на протяжении всего планируемого периода.

Экономия рабочей силы за счет специализация производства и увеличения кооперированных поставок находится по соотношению:

$$\mathcal{ЭЧ}_P = \frac{(УВ_{ПЛ} - УВ_{БАЗ})ОП_{ПЛ}}{В_{БАЗ} \times 100},$$

где  $УВ_{БАЗ}$  и  $УВ_{ПЛ}$  — удельный вес кооперированных поставок соответственно в базисном и плановом периодах, %;

$ОП_{ПЛ}$  — объем производства в планируемом периоде, руб.;

$В_{БАЗ}$  — выработка на одного работника в базисном периоде, руб.,

а также по формуле:

$$\mathcal{ЭЧ}_P = Ч_{II} \left( 1 - \frac{100 - УВ_{ПЛ}}{100 - УВ_{БАЗ}} \right).$$

Экономия рабочей силы за счет лучшего использования рабочего времени рассчитывается по формуле:

$$\mathcal{ЭЧ}_P = \frac{Ч_{II} \times УВ_P}{100} \times \frac{П_{БАЗ} - П_{ПЛ}}{100 - П_{ПЛ}},$$

где  $УВ_P$  — удельный вес рабочих в численности промышленно-производственного персонала, %;

$П_{БАЗ}$  и  $П_{ПЛ}$  — потери рабочего времени соответственно в базисном и плановом периодах, %.

Сокращение невыходов на работу ведет к экономии численности рабочих, которую можно вычислить так:

$$\mathcal{ЭЧ}_P = \frac{Ч_{II} \times УВ_P (\Phi_{ПЛ} - \Phi_{БАЗ})}{\Phi_{БАЗ}},$$

где  $\Phi_{ПЛ}$  и  $\Phi_{БАЗ}$  — количество рабочих дней, обрабатываемых одним рабочим соответственно в плановом и базисном периодах.

Сокращение брака продукции способствует экономии рабочей силы рабочих-сдельщиков, величина которой может быть определена следующим образом:

$$\mathcal{ЭЧ}_P = \frac{Б_{БАЗ} - Б_{ПЛ}}{100} \times Ч_{РБАЗС},$$

где  $Б_{БАЗ}$  и  $Б_{ПЛ}$  — потери от брака в процентах к себестоимости продукции соответственно в базисном и плановом периодах;

$Ч_{РБАЗС}$  — численность рабочих-сдельщиков в базисном периоде.

Экономия численности при устранении не рациональных затрат труда рассчитывается по формуле:

$$\mathcal{ЭЧ}_P = \frac{Д_{БАЗ} - Д_{ПЛ}}{100} \times Ч_{РБАЗС},$$

где  $Д_{БАЗ}$  и  $Д_{ПЛ}$  — доплаты рабочим-сдельщикам за отклонения от запроектированных технологических процессов в общем фонде заработной платы рабочих соответственно в базисном и плановом периодах, %.

Влияние сдвигов в составе (ассортименте) продукции на экономию рабочей силы устанавливается следующим образом:

$$\text{ЭЧ}_P = \frac{(T_{\text{БАЗ}} - T_{\text{ПЛ}}) \times Q_{\text{ПЛ}}}{K_{\text{ВН}} \times \Phi_{\text{ПЛ}}}$$

где  $T_{\text{БАЗ}}$  и  $T_{\text{ПЛ}}$  — удельная трудоемкость продукции соответственно в базисном и плановом периодах, нормо-ч;

$Q_{\text{ПЛ}}$  — объем продукции в плановом периоде;

$K_{\text{ВН}}$  — коэффициент выполнения норм выработки в плановом году;

$\Phi_{\text{ПЛ}}$  — фонд полезного времени работы одного рабочего в плановом году, ч.

Влияние природных условия на величину численности работников зависит от следующих пропорций:

$$\text{ЭЧ}_P = \frac{Q_{\text{ПЛ}}(T_{\text{РО}} - T_{\text{РП}})}{\Phi_{\text{ПЛ}}} \times K_{\text{П}}$$

где  $T_{\text{РО}}$  и  $T_{\text{РП}}$  — трудоемкость единицы продукции при прежних и изменившихся природных условиях, нормо-ч;

$K_{\text{П}}$  — коэффициент, учитывающий время изменения природных условий.

Влияние каждого фактора на рост производительности труда (ПТ<sub>і</sub>) находится по формуле:

$$P_{T_i} = \frac{\text{ЭЧ}_{P_i} \times 100}{\text{Ч}_{\text{И}} - \text{ЭЧ}_{P_i}}$$

где  $\text{ЭЧ}_{P_i}$  — экономия рабочей силы по  $i$ -му фактору, чел.;

$\text{ЭЧ}_{P_i}$  — экономия рабочей силы, исчисленная по всем факторам, чел.

Прирост производительности труда по всем факторам определяется путем суммирования его прироста по каждому фактору или по формуле:

$$P_T = \frac{\text{ЭЧ}_{P_i} \times 100}{\text{Ч}_{\text{И}} - \text{ЭЧ}_{P_i}}$$

### 3 Структура фонда заработной платы и ее определение

Структура фонда заработной платы на предприятии довольно сложна. Помимо прямой оплаты труда за проработанное время либо произведенную продукцию или работу (при сдельной или договорной оплате) в фонд включаются стимулирующие и компенсирующие выплаты, а также все денежные суммы, выплачиваемые за не проработанное время, если согласно действующему трудовому законодательству за работниками сохраняется заработная плата. В частности<sup>4</sup>:

А. Оплата за отработанное время

1. Заработная плата, начисленная работникам по тарифным ставкам и окладам за отработанное время.

2. Заработная плата, начисленная за выполненную работу работникам по сдельным расценкам, в процентах от выручки от реализации продукции (выполнения работ и оказания услуг).

3. Стоимость продукции, выданной в порядке натуральной оплаты.

4. Премии и вознаграждения (включая стоимость натуральных премий), носящие регулярный или периодический характер, независимо от источников их выплаты.

5. Стимулирующие доплаты и надбавки к тарифным ставкам и окладам (за профессиональное мастерство, совмещение профессий и должностей, допуск к государственной тайне и т.п.).

<sup>4</sup> Инструкция о составе фонда заработной платы и выплат социального характера. — М., 1995.

6. Ежемесячные или ежеквартальные вознаграждения (надбавки) за выслугу лет, стаж работы.

7. Компенсационные выплаты, связанные с режимом работы и условиями труда:

- выплаты, обусловленные районным регулированием оплаты труда: по районным коэффициентам; коэффициентам за работу в пустынных, безводных местностях и в высокогорных районах; процентные надбавки к заработной плате за стаж работы в районах Крайнего Севера, в приравненных к ним местностях и других районах с тяжелыми природно-климатическими условиями;

- доплаты за работу во вредных или опасных условиях и на тяжелых работах;

- доплаты за работу в ночное время;

- оплата работы в выходные и праздничные дни;

- оплата сверхурочной работы;

- оплата работникам за дни отдыха (отгулы), предоставленные в связи с работой сверх нормальной продолжительности рабочего времени при вахтовом методе организации работ, при суммированном учете рабочего времени и в других случаях, установленных законодательством;

- доплаты работникам, постоянно занятым на подземных работах, за нормативное время их передвижения в шахте (руднике) от ствола к месту работы и обратно.

8. Оплата труда квалифицированных рабочих, руководителей, специалистов предприятий и организаций, освобожденных от основной работы и привлекаемых для подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников.

9. Комиссионное вознаграждение, в частности, штатным страховым агентам, штатным брокерам.

10. Гонорар работникам, состоящим в списочном составе работников редакций газет, журналов и иных средств массовой информации.

11. Оплата услуг работников бухгалтерий за выполнение ими письменных поручений работников по перечислению страховых взносов из заработной платы.

12. Оплата специальных перерывов в работе.

13. Выплата разницы в окладах работникам, трудоустроенным из других предприятий и организаций, с сохранением в течение определенного срока размеров должностного оклада по предыдущему месту работы.

14. Выплата разницы в окладах при временном замещении.

15. Суммы, начисленные за выполненную работу лицам, привлеченным для работы на предприятии, согласно специальным договорам с государственными организациями (на предоставление рабочей силы, например, военнослужащих) как выданные непосредственно этим лицам, так и перечисленные государственным организациям.

16. Оплата труда лиц, принятых на работу по совместительству.

17. Оплата труда работников не списочного состава (указанные ниже суммы не учитываются в фонде заработной платы работников списочного состава предприятия, учреждения, организации):

- лиц, не состоящих в списочном составе работников предприятия (организации), за выполнение работ по гражданским договорам, если расчеты за выполненную работу производятся предприятием с физическими, а не с юридическими лицами. При этом размер средств на оплату труда этих физических лиц определяется исходя из сметы на выполнение работ (услуг) по этому договору и платежных документов;

- услуг (гонорар) работников не списочного состава (за переводы, консультации, чтение лекций, выступление по радио и телевидению и т. д.).

Б. Оплата за неотработанное время

1. Оплата ежегодных и дополнительных отпусков (без денежной компенсации за неиспользованный отпуск).

2. Оплата дополнительно предоставленных по коллективному договору (сверх предусмотренных законодательством) отпусков работникам.

3. Оплата льготных часов подростков.

4. Оплата учебных отпусков, предоставленных работникам, обучающимся в образовательных учреждениях.

5. Оплата на период обучения работников, направленных на профессиональную подготовку, повышение квалификации или обучение вторым профессиям.

6. Оплата труда работников, привлекаемых к выполнению государственных или общественных обязанностей.

7. Оплата, сохраняемая по месту основной работы за работниками, привлекаемыми на сельскохозяйственные и другие работы.

8. Суммы, выплаченные за счет средств предприятия, за непроработанное время работникам, вынуждено работавшим неполное рабочее время по инициативе администрации.

9. Оплата работникам-донорам за дни обследования, сдачи крови и отдыха, предоставляемого после каждого дня сдачи крови.

10. Оплата простоев не по вине работника.

11. Оплата за время вынужденного прогула.

В. Единовременные поощрительные выплаты

1. Единовременные (разовые) премии независимо от источников и их выплаты.

2. Вознаграждение по итогам работы за год, годовое вознаграждение за выслугу лет (стаж работы).

3. Материальная помощь, предоставленная всем или большинству работников.

4. Дополнительные выплаты при предоставлении ежегодного отпуска (сверх нормальных отпускных сумм в соответствии с законодательством).

5. Денежная компенсация за неиспользованный отпуск.

6. Стоимость бесплатно выдаваемых работникам в качестве поощрения акций или льгот по приобретению акций.

7. Другие единовременные поощрения, включая стоимость подарков.

Г. Выплаты на питание, жилье, топливо

1. Стоимость бесплатно предоставленных работникам отдельных отраслей экономики питания и продуктов (в соответствии с законодательством).

2. Оплата (полная или частичная) стоимости питания, в том числе в столовых, буфетах, в виде талонов, предоставления его по льготным ценам или бесплатно (сверх предусмотренной законодательством).

3. Стоимость бесплатно предоставленных работникам отдельных отраслей экономики (в соответствии с законодательством) жилья и коммунальных услуг или суммы денежной компенсации за не предоставление их бесплатно.

4. Средства на возмещение расходов работников по оплате жилья (сверх предусмотренных законодательством).

5. Стоимость бесплатно предоставленного работникам топлива.

Заработная плата определяется исходя из планируемого рабочего времени и объема производства по тарифным ставкам, окладам или сдельным расценкам. В качестве методики можно рекомендовать следующий порядок определения величины фонда заработной платы рабочих, руководителей, специалистов и служащих.

Фонд заработной платы рабочих включает прямую (тарифную) заработную плату и все доплаты к ней. Прямая заработная плата состоит из суммы сдельных расценок, выплачиваемых рабочим-сдельщикам, и заработной платы рабочих-повременщиков, исчисляемой по тарифным ставкам.

При планировании определяют фонд часовой заработной платы, фонд дневной заработной платы, фонд годовой (квартальной, месячной) заработной платы.

Размер фонда часовой заработной платы определяется в такой последовательности. Рассчитывается фонд заработной платы рабочих-сдельщиков (ФЗПед) по формуле:

$$\Phi ЗП_{сд} = P_{асдi} \times ОП_i$$

где  $P_{асдi}$  — штучная сдельная расценка на единицу объема производственной программы;

$ОП_i$  — объем продукции  $i$ -го вида.

Этот фонд можно исчислить по трудоемкости продукции:

$$\Phi ЗП_{сд} = Н_{ti} \times V_{qi} \times T_{ci}$$

где  $Н_{ti}$  — норматив трудозатрат на единицу  $i$ -й продукции;

$V_{qi}$  — объем производства  $i$ -го вида продукции;

$T_{ci}$  — тарифная ставка  $i$ -го вида работ.

Плановый фонд заработной платы рабочих-повременщиков находится из соотношения:

$$\Phi ЗП_{пов} = T_{сповi} \times Ч_{pi} \times \Phi_{плi}$$

где  $T_{сповi}$  — часовая тарифная ставка рабочего-повременщика  $i$ -го разряда;

$Ч_{pi}$  — численность рабочих-повременщиков  $i$ -го разряда;

$\Phi_{плi}$  — плановый фонд рабочего времени  $i$ -го разряда.

Фонд заработной платы руководителей, специалистов и служащих (ФЗПРСС) определяется по должностным окладам путем умножения месячного оклада каждой группы работников на число месяцев в году и на число работников в группе. Например, фонд заработной платы руководителей (ФЗПР):

$$\Phi ЗП_{р} = 12 \times Ч_i \times О_{ki}$$

где 12 — число месяцев в году;

$Ч_i$  — численность руководителей, имеющих одинаковый должностной оклад, чел.;

$О_{ki}$  — месячный оклад данной группы руководителей, руб.

Аналогично исчисляется фонд заработной платы специалистов и служащих.

В фонд оплаты труда включаются также выплаты стимулирующего характера — премии. Их размер по сдельно-премиальной и повременно-премиальной системам оплаты труда ( $З_{пр}$ ) определяется в соответствии с действующими премиальными системами на предприятии. Для этого используются формулы:

$$З_{пр} = \frac{З_{сд} \times П_{пр}}{100}, \quad З_{пр} = \frac{З_{тар} \times З_{пр}}{100}$$

где  $П_{пр}$  — процент премии к сдельной заработной плате или тарифной ставке.

Процент премии за выполнение и перевыполнение научно обоснованных норм устанавливается из следующей зависимости:

$$З_{пр} = \Phi ЗП_{сд} \times П_{пер} \times П_{пр} \times У_{нон} \times У$$

где  $П_{пер}$  — процент перевыполнения норм;

$П_{пр}$  — процент премии за каждый процент перевыполнения норм;

$У_{нон}$  — удельный вес научно обоснованных норм по трудоемкости;

$У$  — удельный вес рабочих, премируемых за выполнение и перевыполнение научно обоснованных норм в общей численности рабочих-сдельщиков.

Составной частью фонда оплаты труда являются также выплаты компенсирующего характера, связанные с режимом работы и условиями труда. Это следующие виды выплат:

а) по районным коэффициентам, коэффициентам за работу в пустынных, безводных и высокогорных районах. Величина выплат ( $\Phi_{врк}$ ) определяется так:

$$\Phi_{ВРК} = \Phi ЗП \times (K - 1),$$

где  $K$  — соответствующий коэффициент выплат;

б) надбавки к заработной плате за непрерываемый стаж работы ( $\Phi ЗП_{нс}$ ), исчисляемые по формуле:

$$\Phi ЗП_{нс} = Ч_i \times T_{зпi} \times \frac{K_i}{100},$$

где  $Ч_i$  — численность работников, соответствующего стажа работы, чел.;

$T_{зпi}$  - прямая (тарифная) заработная плата соответствующего работника, руб.;

$K_i$  — величина надбавки за стаж работы, %;

в) доплаты за условия труда ( $\Phi ДУТ$ ):

$$\Phi ЗП_{дут} = Ч_i \times T_{зпi} \times \frac{K_i}{100},$$

где  $Ч_i$  — численность работников, работающих в тяжелых и вредных, а также в особо тяжелых и особо вредных условиях труда, чел.;

$T_{зпi}$  - прямая (тарифная) заработная плата соответствующего работника, руб.;

$K_i$  — величина надбавки за отклонение от нормальных условий труда, %;

г) доплаты за работу в ночное (вечернее) время

$$\Phi_{дн(в)} = Ч_i \times T_{стi} \times T_{нвi} \times \frac{K_{нвi}}{100},$$

где  $Ч_i$  — численность работников, работающих соответственно в ночной и вечерней сменах, чел.;

$T_{стi}$  — тарифная ставка работников  $i$ -й группы, руб.;

$T_{нвi}$  — фонд ночного, вечернего времени, ч;

$K_{нвi}$  — процент доплат к тарифной ставке за каждый час ночной, вечерней смены, %;

д) оплата за работу в выходные и праздничные (нерабочие) дни ( $\Phi ОВД$ ):

$$\Phi_{овд} = Ч_i \times T_{стi} \times T_{см} \times D_i \times K_{вн},$$

где  $Ч_i$  — соответствующая численность работников, которые будут работать в праздничные дни, чел.;

$T_{стi}$  — тарифная ставка (сдельная расценка)  $i$ -ой группы работников, руб.;

$T_{см}$  — продолжительность смены, ч;

$D_i$  - количество праздничных дней в году для соответствующей группы работников, дн.;

$K_{вн}$  — коэффициент доплат.

В состав фонда оплаты труда включаются также денежные суммы за непроработанное время в соответствии с законодательством:

а) оплата ежегодных и дополнительных отпусков ( $\Phi ОО$ ):

$$\Phi_{оо} = СЗП_{пл} \times O_{пл},$$

где  $СЗП_{пл}$  — средняя заработная плата работников, руб.;

$O_{пл}$  — средняя плановая продолжительность отпуска, дн.;

б) доплаты матерям за время перерывов в работе на кормление грудных детей и доплаты подросткам за сокращенный рабочий день. Доплаты кормящим матерям ( $\Phi ОПМ$ ) определяются по формуле:

$$D_{опм} = П \times \Phi ЗП_{час},$$

где  $П$  — процент перерывов одного рабочего к реальному фонду рабочего времени одного рабочего;

$\Phi ЗП_{час}$  — фонд часовой заработной платы.

Величина доплат подросткам ( $D_{\text{оппод}}$ )

$$D_{\text{оппод}} = T_{\text{счас}} \times \Phi_{\text{л}}$$

где  $T_{\text{счас}}$  — средняя тарифная ставка подростков, руб.;

$\Phi_{\text{л}}$  — количество льготных часов в плановом периоде, ч.

в) доплаты неосвобожденным бригадирам за руководство бригадой (ЗБР) определяются по формуле:

$$Z_{\text{БР}} = T_{\text{БР}} \times Ч_{\text{БР}} \times D_{\text{БР}}$$

где  $T_{\text{БР}}$  — заработная плата бригадира по тарифу в плановом периоде;

$Ч_{\text{БР}}$  — число бригадиров;

$D_{\text{БР}}$  — размер доплаты бригадиру за руководство бригадой в процентах к тарифной ставке.

Повышенные доплаты бригадирам за руководство бригадой могут быть установлены в процентах от суммы заработной платы бригады (без премии). Доплаты в повышенных размерах производятся при условии выполнения бригадой производственных заданий и обеспечения высокого качества продукции. Фонд доплат за обучение учеников рассчитывается в соответствии с нормой доплаты за обучение учеников, установленной трудовым законодательством. В фонд оплаты труда включаются и другие виды доплат, надбавок, определенные инструкцией о составе средств, направляемых на потребление.

На основе детальных расчетов составляется сводная таблица планируемого фонда оплаты труда. Средняя заработная плата устанавливается на основе рассчитанной численности определенных категорий работающих и фондов их оплаты.

Для руководителей, специалистов и служащих определяется среднегодовая заработная плата, а для рабочих — среднегодовая, среднедневная и среднечасовая по формулам:

$$СЗП_{\text{пл}} = \frac{\Phi ЗП_{\text{р}}}{\Phi_{\text{пл}}} \quad \text{или} \quad СЗП_{\text{пл}} = \frac{\Phi ЗП_{\text{р}}}{Ч_{\text{сп}}}$$

где  $\Phi ЗП_{\text{р}}$  — фонд заработной платы, руб.;

$\Phi_{\text{пл}}$  — рассчитанное число чел.-час., чел.-дней работы;

$Ч_{\text{сп}}$  — среднесписочное число рабочих в расчетном периоде.

На стабильно работающих предприятиях, где существенно не меняются производственные и экономические показатели, плановый фонд заработной платы может исчисляться исходя из прямой заработной платы, рассчитанной по расценкам, тарифным ставкам и должностным окладам. Последняя в условиях инфляции корректируется на ожидаемый инфляционный индекс. Все прочие элементы планового фонда, входящие в состав часового, дневного и годового фондов, объединяются в так называемый “коэффициент дополнительной заработной платы”, показывающий, во сколько раз полный годовой фонд заработной платы больше фонда прямой заработной платы. Этот коэффициент может быть рассчитан по отчету.

В случаях, когда на предприятии существенно изменяются объемы производства и производительность труда, а следовательно, и численность работников, плановый фонд заработной платы может быть приблизительно рассчитан исходя из отчетного фонда, скорректированного на показатели изменения численности и средней заработной платы или изменения объемов производства производительности труда и средней заработной платы, по одной из формул:

$$\Phi_{\text{пл}} = \Phi_{\text{баз}} \times I_{\text{числ}} \times I_{\text{сп.з.п}} \quad \text{или} \quad \Phi_{\text{пл}} = \Phi_{\text{баз}} \times \frac{I_{\text{оп}}}{I_{\text{пт}}} \times I_{\text{сп.з.п}}$$

где  $\Phi_{\text{пл}}$  - плановый фонд заработной платы, руб.;

$\Phi_{\text{БАЗ}}$  — фонд заработной платы отчетного года (ожидаемый), руб.;

$I_{\text{числ}}$  — индекс изменения численности работников;

$I_{\text{СР.З.П}}$  — индекс изменения средней заработной платы (в условиях инфляции с учетом, ожидаемого инфляционного индекса);

$I_{\text{ОП}}$  — индекс объема производства;

$I_{\text{П}}$  — индекс производительности труда по плану.

Для получения достоверного результата расчетов необходимо при определении изменения объемов производства и производительности труда использовать сопоставимые цены (например, цены базового года) и возможно более точно рост заработной платы.

Одним из широко распространенных укрупненных методов планирования фонда заработной платы является нормативный метод, который позволяет по базовым показателям, а на новых предприятиях или при существенных изменениях ассортимента продукции расчетным путем определить норматив заработной платы на единицу или на 1 тыс. руб. продукции. При расчете по базовым исходным данным фактический расход заработной платы корректируется на плановое отношение индекса роста средней

заработной платы к индексу производительности труда  $\left( H_{\text{БАЗ}} \times \frac{I_{\text{СР.З.П}}}{I_{\text{ПТ}}} \right)$ .

Аналогично определяется и расчетный норматив: сначала подсчитывается весь потребный фонд заработной платы на новую или сменившуюся производственную программу, а затем этот фонд делится на показатель объема производства. Однажды рассчитанный такой норматив с указанной выше корректировкой может служить несколько лет.

В условиях инфляции, формирующегося рынка и нестабильности цен на продукцию норматив заработной платы целесообразно выражать не в денежном измерении, а в процентах к стоимости товарной продукции. Рассчитать такой норматив можно следующим образом: определить удельный вес заработной платы в стоимости товарной продукции в базовом году, затем исходя из факторов роста производительности труда исчислить индекс производительности (путем перемножения всех частных индексов) и индекс роста заработной платы, связанный с теми факторами, которые вызывают ее профессиональный рост. Плановый норматив определяется по

приведенной выше формуле  $\left( H_{\text{БАЗ}} \times \frac{I_{\text{СР.З.П}}}{I_{\text{ПТ}}} \right)$  с той разницей, что значение  $H_{\text{БАЗ}}$  выражается не в рублях на 1 тыс. руб. продукции, а в процентах к ее рыночной стоимости в базовом году. Кроме того,  $I_{\text{СР.З.П}}$  рассчитывается только по плановым факторам роста средней заработной платы (без учета коэффициентов инфляции, которые трудно определить заранее с достаточной точностью).

Применение норматива расхода заработной платы в процентах к стоимости продукции позволяет определять фонд заработной платы как в условиях инфляции, так и дефляции: какие бы ни были цены на продукцию, фонд заработной платы всегда будет рассчитываться в процентах от стоимости продукции. Заключительным этапом планирования фонда оплаты труда является распределение этого фонда между подразделениями предприятия.

### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Планирование персонала предприятия.
2. Определение численности рабочих-сдельщиков.
3. Определение численности рабочих-повременщиков, специалистов.
4. Планирование и прогнозирование производительного труда.
5. Структура фонда заработной платы и ее определение



## **ТЕМА 9. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

План лекции

1. Структура экономических ресурсов.
2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на транспорте
3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на транспорте

### **1 Структура экономических ресурсов.**

Предложено выделять три вида ресурсов: природные, трудовой потенциал и ресурсы, произведенные человеком. Ресурсы каждого вида определяются по их компонентам. В частности, такой природный ресурс, как земля, характеризуется географическими координатами, площадью, плодородием и т. д. Ранее были выделены следующие компоненты трудового потенциала: здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность (пассионарность), организованность, асертивность, образование, профессионализм, ресурсы рабочего времени. Эти компоненты могут относиться к отдельному человеку и различным экономическим системам. Каждая из компонент трудового потенциала является относительно самостоятельным видом экономических ресурсов. До последнего времени основное внимание уделялось ресурсам рабочего времени (численности персонала). Однако развитие современного производства определяется в первую очередь такими ресурсами, как творческий потенциал, активность, образование, профессионализм. Все более осознается роль нравственности как важного экономического ресурса. Эта роль обусловлена прежде всего огромными потерями от преступности, которые несут практически все страны, в том числе Россия. Ресурсы, произведенные человеком, включают здания, сооружения, оборудование, материалы, энергию, информацию, т. е. продукты труда, которые могут быть использованы для производства предметов потребления, услуг, а также других ресурсов. Можно выделить два вида произведенных ресурсов: информационные и вещественно-энергетические. Таким образом, экономические ресурсы — это компоненты природы, трудового потенциала и продуктов труда, определяющие возможности производства благ.

### **2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на транспорте**

В любом виде деятельности человека можно выделить две компоненты. Первая из них характеризует труд, выполняемый по заданной технологии, инструкции, схеме, когда исполнитель работы не вносит в нее никаких элементов новизны, собственного творчества. Такой труд будем называть регламентированным. Вторая компонента характеризует труд, направленный на создание новых материальных, интеллектуальных и духовных благ, а также новых методов производства. Этот вид труда будем называть инновационным, творческим трудом. Типичным примером деятельности, в которой преобладает регламентированный труд, является выполнение производственной операции сборщиком на конвейере с регламентированным ритмом. Существенно, что в данном случае речь идет не о способностях работника, а об объективных возможностях их реализации. Регламентированным может быть не только малоквалифицированный физический труд. В частности, деятельность чиновника, если она сводится только к слепому выполнению инструкций, объективно является регламентированным трудом. Таким образом, труд может быть как физическим, так и умственным. Преимущественно творческим является труд изобретателей, рационализаторов, ученых, педагогов, врачей, инженеров, организаторов производства, предпринимателей и т. д. Высшим проявлением творчества считается искусство, ибо в нем не только, как в изобретательстве, исключается повторение (копирование), но, кроме того, продукт творчества в этой сфере еще и индивидуален, являясь отражением личности автора.

Известны случаи, когда одинаковые изобретения и научные открытия делались независимо и почти одновременно разными людьми в разных странах. В искусстве такие ситуации принципиально невозможны. В цивилизованной экономике одной из характеристик значимости творческих элементов в данном виде деятельности может быть доля оплаты труда в виде гонорара (за рационализаторские предложения, изобретения, статьи, книги и т. д.) в общих доходах работника. В этом аспекте прибыль предпринимателя, действующего в условиях реальной конкуренции и правового государства, становится формой авторского гонорара. Представляется оправданным, что в классификации видов деятельности, действующей в ФРГ, предприниматели объединены по источнику доходов в одну группу с лицами свободных профессий: писателями, художниками, архитекторами и т. п. Возрастание роли творчества наиболее отчетливо проявляется в появлении новых видов продукции и услуг, совершенствовании технологии, увеличении доли ученых, инженеров, высококвалифицированных рабочих, врачей, педагогов в общей численности занятого населения. Менее очевиден прогресс в литературе и искусстве. Хотя объем продукции этой сферы постоянно растет, ее качество далеко не всегда способствует совершенствованию духовного мира человека, что дает основания для выводов о деградации значительной части художественной культуры [Нордау; Швейцер]. Эта тенденция не может считаться необратимой. Ее изменение является одной из важнейших задач творчества в области этики, эстетики и социальных отношений.

Необходимость выделения двух компонент труда объективно обусловлена принципиальными различиями в их влиянии на формирование дохода предприятия и национального дохода страны. Увеличение конечного продукта за счет регламентированного труда возможно только при увеличении численности работников, продолжительности времени труда и его интенсивности. В отличие от этого, за счет инновационного труда рост объема продукции возможен при неизменных или даже уменьшающихся затратах рабочего времени и интенсивности труда. Это обусловлено тем, что на основе новых технических, организационных и предпринимательских идей создаются новые виды изделий, улучшаются параметры существующих, снижаются затраты труда и средств производства на единицу полезного эффекта продукции и услуг. Исходя из двух компонент труда, каждый его вид можно рассматривать как точку с координатами (а, р). В соответствии с определением регламентированного труда его результат зависит от затрат рабочего времени и энергии человека. Условиями, определяющими возможность регламентированного труда данного вида (профессии, квалификации), являются необходимые уровни здоровья, нравственности, образования и профессионализма.

Результат инновационного труда непосредственно зависит от способностей к данному виду творчества и активности (пассионарности), ориентированной в соответствующем направлении. Условиями творческой деятельности являются (как и для регламентированного труда) необходимые уровни здоровья, нравственности, образования, профессионализма. В соответствии с определением инновационного труда зависимость его результатов (количество и значимость новых идей) от затрат времени и энергии человека является нелинейной. Результаты коллективной работы во многом зависят от духовной компоненты деятельности человека, которую обозначим как духовный труд. Говоря о духовности, обычно используют такие понятия, как добро, совесть, честь, доверие, альтруизм. На усиление этих начал в развитии общества была направлена деятельность П. А. Кропоткина, С. Н. Булгакова, Вл. С. Соловьева, С. Л. Франка, П. А. Сорокина, А. Швейцера, Б. Рассела, А. Д. Сахарова и многих других деятелей науки, религии, литературы. Однако существуют и такие виды духовной деятельности, которые ориентированы на темные стороны человеческой природы, на усиление вражды, нетерпимости, жестокости, тоталитаризма. В этом направлении действуют религиозные секты, пропагандирующие сатанизм, бесовщину, а также многие

представители поп-культуры. В условиях предприятия духовная компонента труда особенно важна для деятельности руководителей. Их основная функция заключается в координации и мотивации коллективной работы, что предполагает установление конструктивных взаимоотношений между сотрудниками. От деятельности руководителей существенно зависит моральная атмосфера в коллективах. Поэтому труд руководителей предприятия и его подразделений можно назвать духовно-координационно-мотивационным.

Для очень многих людей экономическая деятельность и совесть, так же как гений и злодейство, — «понятия несовместные». Однако, поскольку нравственность безусловно является важной компонентой трудового потенциала человека, постольку понятие совести как основы этичного поведения в хозяйственных процессах должно занять достойное место в экономической науке. Результат их деятельности, которую мы назвали координационно-мотивационной, характеризуется зависимостью: где — соответственно ресурсы совести, творческих способностей, активности, профессионализма, рабочего времени. Условиями деятельности руководителей являются необходимые уровни здоровья, образования, организованности.

### **3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на транспорте**

Эффективность относится к важнейшим понятиям теории управления экономическими системами. В практической деятельности эффективность часто употребляется как синоним успешности, результативности, конкурентоспособности. Анализ публикаций в отечественной и зарубежной литературе показывает, что можно выделить три основных аспекта понятия эффективности: эффективность как соотношение затрат и соответствующих им результатов; эффективность как характеристика состояния экономической системы или как характеристика качества управления (эффективное — неэффективное); эффективность как мера приближения к оптимальному состоянию экономической системы или как вероятность достижения цели. Наибольшее практическое значение имеет первый из указанных аспектов. Он предполагает определение показателей продуктивности и рентабельности использования ресурсов. Эффективность как характеристика состояния системы чаще всего трактуется как эффективность (оптимальность) по Парето, под которой понимается такое состояние экономической системы или такое распределение ресурсов, при котором улучшение по одному параметру невозможно без ухудшения по другому параметру. Лауреат Нобелевской премии по экономике Амартия Сен подчеркивает ограниченность применимости критерия Парето: «Экономическая эффективность», называемая также «оптимальностью по Парето», требует, чтобы никому нельзя было сделать лучше без того, чтобы кому-то другому стало хуже» [Сен, с. 40]; «состояние общества считается оптимальным по Парето в том и только в том случае, если ничья полезность не может быть увеличена без того, чтобы уменьшить полезность кого-то другого. Это весьма умеренный вид успеха, и сам по себе он не обязательно гарантирует многое. Состояние общества может быть оптимальным по Парето, но при этом одни могут находиться в крайней нищете, а другие — купаться в роскоши, поскольку нищета одних не может быть смягчена без снижения уровня роскоши богатых.

Третий из указанных выше аспектов понятия эффективности (как мера приближения к оптимуму) обусловлен структурой задач оптимизации, в соответствии с которой эффективность может выражаться в двух основных формах: величиной полезного результата, полученного при заданных затратах ресурсов; затратами ресурсов, необходимыми для достижения заданного производственного результата. Как было отмечено, важнейшим аспектом управления экономическими системами является сопоставление результатов и затрат. Результаты экономической деятельности чаще всего выражаются объемами продукции и прибыли. Поэтому практически основными

показателями эффективности являются продуктивность и рентабельность использования ресурсов.

Продуктивность (англ. productivity, нем. Produktivitat) характеризует отношение объема продукции к соответствующим затратам труда, материалов, оборудования, энергии, а также по отношению к суммарным затратам ресурсов. В отечественной литературе термин productivity обычно переводится как производительность. Неточность последнего термина становится особенно заметной в таких словосочетаниях, как «производительность капитала», «производительность материалов» и т. п. Термин «производительность» по смыслу относится к процессу производства, тогда как рассматриваемый показатель должен характеризовать результат производства. Поскольку речь идет о соотношении между объемом продукции и затратами ресурсов, целесообразно использовать термин «продуктивность ресурсов» (труда, земли и др.). Продуктивность труда может рассчитываться на единицу рабочего времени или на одного работающего. Объем продукции и затраты труда могут быть выражены в абсолютных и относительных показателях. Продуктивность использования ресурсов характеризуется также показателями трудоемкости, зарплатоемкости, фондоемкости, материалоемкости, энергоемкости, т. е. затратами ресурсов на единицу продукции. Наиболее обоснованным показателем результата деятельности предприятия как экономической системы является величина добавленной ценности. В отечественной литературе используется термин «добавленная стоимость», которая служит базой начисления соответствующего налога — НДС. Величину D целесообразно называть не добавленной стоимостью, а добавленной ценностью, ибо стоимость характеризует затраты ресурсов, а ценность — то, как рынок, покупатели оценивают полезность продукции данного предприятия. Отметим, что английскому термину «value added» и немецкому термину «Mehrwert» в русском языке соответствует термин «добавленная ценность», а не употребляемый сейчас термин «добавленная стоимость», который искажает экономическую сущность анализируемого явления. При определении продуктивности экономических систем величина затрат ресурсов может характеризоваться численностью персонала, временем его работы, затратами на оплату труда, стоимостью используемого оборудования, затратами на энергию и др. Одним из наиболее важных является показатель продуктивности труда. Обычно он рассчитывается по отношению к численности персонала или затратам его времени. Наиболее общим показателем затрат труда как экономического ресурса являются суммарные затраты на персонал, включающие фонд оплаты труда, а также затраты на обучение и другие затраты, связанные с персоналом. Исходя из этого наиболее обоснованным показателем продуктивности труда является отношение добавленной ценности (D) к затратам на персонал (Z). Наряду с показателями продуктивности существенное значение имеют показатели рентабельности труда, производственных фондов и других ресурсов. Для эффективного управления экономическими системами особенно важной является оценка рентабельности труда персонала организации. Рентабельность в общем случае характеризуется отношением прибыли от данного вида деятельности к соответствующим затратам труда, материалов и других ресурсов. Хронологически первым показателем рентабельности труда можно считать соотношение, названное К. Марксом нормой прибавочной стоимости, которую Маркс считал первичной формой прибыли. Для Маркса рабочий — это объект эксплуатации, создающий прибавочную стоимость в результате того, что он трудится значительно больше, чем необходимо для воспроизводства его рабочей силы. Как правило, Маркс рассматривает ситуации, соответствующие равенству прибавочного времени необходимому, т. е. когда норма прибавочной стоимости  $v = 1$  (или 100%).

Маршалл полемизирует с Марксом, К. Родбертусом и другими сторонниками социалистических идей, рассматривая заработную плату наемного рабочего как предельную величину, которая «имеет тенденцию к равенству с чистым продуктом его

труда и регулируется вместе со стоимостью общими соотношениями спроса и предложения» [Маршалл, Т. 2, с. 241]. Далее Маршалл подчеркивает, что нельзя всю прибавочную стоимость, или, по его терминологии, «прибавку» (surplus), считать продуктом труда рабочих: эта прибавка является продуктом их труда, «но также и труда предпринимателя, помогающих ему менеджеров и применяемого в производстве капитала» [Там же, с. 294]. «Глубокое сочувствие Родбертуса страждущим должно вызывать у нас всяческое уважение, но то, что он считал научной основой своих практических предложений, представляется не более чем порочным крутом ряда аргументов...» [Там же, с. 295]. Через сто лет после Маркса и Родбертуса один из наиболее авторитетных экономистов СССР В. В. Новожилов предлагал использовать показатель рентабельности труда для сравнения результатов работы трудовых коллективов, применяющих оборудование различной производительности и стоимости в условиях плановой экономики: «Рентабельность труда показывает, в каком отношении находится то, что труд дает обществу, к тому, что он получает. В математической схеме оптимального планирования общей нормой рентабельности труда является нуль. Он означает, что данный коллектив трудящихся получает ровно столько (за всеми вычетами), сколько сам дает обществу. Если рентабельность равна 10%, то это значит, что коллектив работал лучше, чем полагалось по оптимальному плану, и дал обществу на 10% больше, чем сам получил от него. Отрицательная рентабельность труда означает обратное положение» [Новожилов, с. 250]. В условиях рыночной экономики рассматриваемый показатель целесообразно определять как рентабельность затрат на оплату труда, или как рентабельность суммарных затрат на персонал. Соотношение между продуктивностью и рентабельностью фондов имеет следующий вид.

Добывающая промышленность занимает первое место по продуктивности, заработной плате и рентабельности труда.

Сельское хозяйство находится на последнем месте по продуктивности и оплате труда, а по рентабельности — на втором.

В макроэкономическом аспекте рентабельность труда характеризуется прежде всего долей заработной платы в национальном доходе страны. В России эта доля существенно ниже, чем в развитых странах (по различным оценкам, в 2—3 раза), что является одной из важнейших причин низких уровней эффективности экономики и потребления материальных благ. Соотношение цен и заработной платы не обеспечивает возможности реализации научно обоснованных норм потребления для большинства граждан России. Этим и обусловлена в первую очередь социальная нестабильность российского общества. Прямое сопоставление результата и затрат возможно для некоторых областей творческой деятельности на основе ставок авторского гонорара. Так, вознаграждение изобретателей составляет, как правило, не более 20% чистого экономического эффекта от реализации изобретения. Если принять величину эффекта за 100%, то соотношение между результатами и затратами труда в данном случае составит: эффект от изобретений, основанных на принципиально новых научных идеях, в десятки раз превышает вознаграждение авторов.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Структура экономических ресурсов.
2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
4. Основные аспекты понятия «эффективность».
5. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
6. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.

7. Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века.
8. Эффективность инвестиций в человеческий капитал.

## **ТЕМА 10. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ**

План лекции

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте
2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте
3. Условия труда в сфере сервиса на транспорте.
4. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте

### **1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте**

Экономические системы основаны на разделении труда, т. е. на относительном разграничении видов деятельности. В той или иной форме разделение труда существует на всех уровнях: от рабочего места до мирового хозяйства. Разграничение видов деятельности в экономике страны осуществляется по группам отраслей: сельское и лесное хозяйство, добывающая промышленность, строительство, обрабатывающая промышленность, транспорт, связь, торговля и т. д. Дальнейшая дифференциация происходит по отдельным отраслям и подотраслям. Так, в обрабатывающей промышленности выделяется машиностроение, которое в свою очередь структурируется по видам изготавливаемых машин, приборов и аппаратов. Современные предприятия могут быть как диверсифицированными, т. е. выпускающими широкий спектр продукции, так и специализированными на отдельных изделиях или услугах. Крупные предприятия имеют сложную структуру, характеризующуюся разделением труда между производственными подразделениями и группами персонала.

Основными видами разделения труда на предприятии являются: функциональное, технологическое, предметное, профессиональное и квалификационное. По выполняемым функциям обычно выделяют четыре основные группы персонала: руководители, специалисты (инженеры, экономисты, юристы и т. д.), рабочие и ученики. Технологическое разделение труда обусловлено выделением стадий производственного процесса и видов работ. В соответствии с особенностями технологии могут создаваться цеха и участки предприятия (литейные, штамповочные, сварочные и др.).

Предметное разделение труда предполагает специализацию производственных подразделений и сотрудников на изготовлении определенных видов продукции (изделия, узлы, детали). Профессиональное разделение труда характеризуется знаниями и навыками, необходимыми для выполнения определенного вида работ. Состав профессий обусловлен в основном технологией и оборудованием. Квалификационное разделение труда определяется различием работ по сложности. Это в свою очередь обуславливает и разные сроки подготовки персонала к выполнению соответствующих функций. Сложность выполняемых работ является важнейшим фактором дифференциации оплаты труда. Для количественной оценки квалификации персонала обычно используются разряды тарифной сетки, включающей в различных странах 17—25 разрядов. Исходя из функционального, технологического и предметного разделения труда формируются профессии и уровни квалификации. Таким образом, на предприятии профессиональное и квалификационное разделение труда можно рассматривать как вторичное по отношению к функциональному, технологическому и предметному. Выбор форм разделения труда определяется прежде всего типом производства. Чем ближе производство к массовому, тем больше возможностей для специализации оборудования и персонала на выполнение отдельных видов работ. При выборе наиболее эффективного уровня дифференциации производственного процесса должны учитываться технические, психологические, социальные и экономические границы разделения труда. Технические



границы обусловлены возможностями оборудования, инструмента, приспособлений, требованиями к потребительским качествам продукции.

Психологические границы определяются возможностями человеческого организма, требованиями сохранения здоровья и работоспособности. Необходимость учета психофизиологических границ связана с тем, что высокая степень специализации вызывает монотонность труда, которая приводит к неблагоприятным последствиям для работающих. В результате исследований установлено, что длительность многократно повторяющихся элементов работ не должна быть меньше 45 с.; работу необходимо спроектировать так, чтобы обеспечивалось участие не менее пяти-шести групп мышц человека. Социальные границы обусловлены требованиями к содержанию труда, его необходимому разнообразию, возможностям развития профессиональных знаний и навыков. Экономические границы характеризуют влияние разделения труда на экономические результаты производства, в частности, на суммарные затраты трудовых и материальных ресурсов. Разделение труда предполагает его кооперацию. Она осуществляется на всех уровнях: от рабочего места, где могут трудиться несколько работников, до экономики страны и мирового хозяйства в целом. На предприятии наиболее существенные проблемы кооперации труда связаны с организацией бригад.

По отношению к режиму работы бригады могут быть сменными и сквозными (суточными). В зависимости от профессионально-квалификационного состава различают специализированные и комплексные бригады. В первом случае объединяются работники одной профессии (токари, слесари и т. д.); во втором — разных профессий и уровней квалификации. Комплексные бригады обеспечивают больше возможностей для развития каждого работника. Как правило, этот вид бригад обеспечивает и лучшие экономические показатели.

## **2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте**

Производственным называется процесс превращения исходных материалов в готовую продукцию, осуществляемый при участии или под наблюдением человека. Обычно различают основные производственные процессы, назначением которых является выпуск продукции для рынка, и вспомогательные процессы (ремонтные, транспортные и т. д.), обеспечивающие нормальное функционирование предприятия. Каждый производственный процесс можно рассматривать с двух сторон: как совокупность изменений, которые претерпевают предметы труда, и как совокупность действий работников, направленных на целесообразное изменение предметов труда. В первом случае говорят о технологическом процессе, во втором — о трудовом.

Таким образом, технологический процесс — это целесообразное изменение формы, размеров, состояния, структуры, места предметов труда. Технологические процессы классифицируются по следующим основным признакам: источнику энергии, степени непрерывности, способу воздействия на предмет труда. По источнику энергии технологические процессы можно разделить на пассивные и активные. Первые происходят как природные процессы и не требуют дополнительной, преобразованной человеком энергии для воздействия на предмет труда (например, остывание металла в обычных условиях и т. п.). Вторые протекают либо в результате непосредственного воздействия человека на предмет труда, либо в результате воздействия средств труда, приводимых в движение энергией, целесообразно преобразованной человеком.

По степени непрерывности воздействия на предмет труда технологические процессы делятся на непрерывные и дискретные. При первых технологический процесс не прерывается во время загрузки сырья, выдачи готовой продукции и контроля за ним. Вторые характеризуются наличием перерывов в ходе технологического процесса.

По способу воздействия на предмет труда и виду применяемого оборудования различают механические и аппаратные технологические процессы. Механические процессы осуществляются вручную или с помощью машин (станков, сборочных

автоматов и др.). В этих процессах предмет труда подвергается механическим воздействиям, т. е. изменяются его форма, размеры, положение. Механические процессы преобладают в машиностроении. При аппаратурных процессах происходит изменение физико-химических свойств предмета труда под воздействием химических реакций, тепловой энергии, различного рода излучений или биологических объектов. Они протекают в аппаратах различных конструктивных форм — печах, камерах, ваннах, сосудах и т. д. Продукт аппаратурного процесса может отличаться от сырья по химическому составу, структуре и агрегатному состоянию. Такие процессы преобладают в химической, металлургической, пищевой и микробиологической отраслях промышленности. Все виды технологических процессов на предприятии могут осуществляться лишь в результате труда его работников.

Трудовые процессы различаются по следующим основным признакам: характеру предмета труда и продукта труда, функциям работников, степени участия человека в воздействии на предмет труда (степени механизации труда), тяжести труда. По характеру предмета и продукта труда выделяются два вида трудовых процессов: вещественно-энергетические и информационные. Первые характерны для рабочих, вторые — для служащих.

Предметом и продуктом труда рабочих является вещество (сырье, материалы, детали, машины) или энергия (электрическая, тепловая, гидравлическая и т. п.). Предметом и продуктом труда служащих является информация (экономическая, конструкторская, технологическая и др.). Дальнейшая дифференциация трудовых процессов рабочих и служащих производится по их функциям. В настоящее время принято делить трудовые процессы рабочих на основные и вспомогательные и соответственно рабочих — на основных и вспомогательных. К первым относят рабочих основных цехов, непосредственно занятых выпуском продукции данного предприятия, ко вторым — всех рабочих вспомогательных цехов и тех рабочих основных цехов, которые заняты обслуживанием оборудования и рабочих мест (ремонтников, комплектовщиков и т. д.). Такая классификация представляет интерес для статистических исследований, но малоприменима при организации труда, так как не учитывает содержания труда различных групп рабочих. В частности, труд токаря, работающего в ремонтном или инструментальном цехе, по своему содержанию аналогичен труду токаря, занятого изготовлением основной продукции предприятия. Поэтому с позиций организации и нормирования труда целесообразно выделить трудовые процессы рабочих, занятых: выпуском продукции основных цехов, выпуском продукции вспомогательных цехов, обслуживанием оборудования и рабочих мест в основных и вспомогательных цехах. Служащие предприятия по выполняемым функциям делятся на три категории: руководители, специалисты и технические исполнители. Функции руководителей подразделений предприятия заключаются в принятии решений и обеспечении их выполнения. Функции специалистов (инженеров, экономистов, техников) состоят в подготовке информации (конструкторской, технологической, плановой, учетной), на основе которой руководители принимают решения. Технические исполнители обеспечивают необходимые условия для работы руководителей и специалистов. По степени участия человека в воздействии на предмет труда трудовые процессы делятся на ручные, машинно-ручные, машинные и автоматизированные.

Ручными называются процессы, в которых воздействие на предмет труда осуществляется работниками без применения дополнительных источников энергии или с помощью ручного инструмента, который приводится в движение дополнительным источником энергии (электрической, пневматической и проч.). Примерами ручных процессов являются: сборка узлов и изделий, отпиливание, шабрение, покраска малярной кистью, сверление отверстий электродрелью и т. п. К машинно-ручным относятся процессы, при которых технологическое воздействие на предмет труда производится с помощью исполнительных механизмов машины (станка), но



перемещение инструмента относительно предмета труда или предмета труда относительно инструмента осуществляется рабочим. Например, обработка деталей на металлорежущих станках при ручной подаче. При машинных процессах изменение формы, размеров и других характеристик предмета труда осуществляется машиной без физических усилий рабочего, функции которого заключаются в установке и снятии предмета труда и управлении работой машины. Например, обработка детали на станке при механической подаче инструмента. Автоматизированные процессы характеризуются тем, что технологическое воздействие на предмет труда, его установка и снятие выполняются без участия рабочего. В зависимости от степени автоматизации функции работников в условиях автоматизированного производства могут заключаться в контроле за работой машин, устранении отказов, настройке, смене инструментов, обеспечении необходимых запасов предметов труда и инструментов, составлении программы работы машин. Следует отметить, что во многих схемах классификации трудовых процессов к перечисленным видам относятся и аппаратурные. При этом смешиваются два совершенно различных признака классификации: степень механизации труда и тип применяемого оборудования, определяющий способ воздействия на предмет труда. Такое сочетание признаков классификации неправомерно. Это видно хотя бы из того, что аппаратурные процессы могут быть как автоматизированными, так и неавтоматизированными.

### **3. Условия труда в сфере сервиса на транспорте**

Условиями труда называются характеристики производственного процесса и производственной среды, воздействующие на сотрудника предприятия.

Характеристики производственного процесса определяются применяемым оборудованием, предметами и продуктами труда, технологией, системой обслуживания рабочих мест. Производственная среда прежде всего характеризуется санитарно-гигиеническими условиями труда (температура, шум, освещенность, запыленность, загазованность, вибрация и т. д.), безопасностью трудовой деятельности, режимом труда и отдыха, а также взаимоотношениями между сотрудниками предприятия. Таким образом, условия труда могут рассматриваться в технических, организационных, психофизиологических, социальных, правовых и других аспектах.

Проектирование условий труда должно осуществляться с учетом различий сотрудников предприятия по полу, возрасту, состоянию здоровья, квалификации, психологическим и социальным характеристикам. Разработаны системы рекомендаций и нормативных материалов различной степени общности и обязательности (рекомендации Международной организации труда, общегосударственные, отраслевые, региональные, заводские нормы), которые должны использоваться при проектировании условий труда. В частности, необходимо учитывать ограничения по участию женщин в ряде производств с вредными условиями труда (металлургические, химические, горнорудные предприятия), по максимальной массе перемещаемых грузов (для мужчин и женщин), по допустимым уровням радиоактивности, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т. д. Основными директивными документами, регламентирующими условия труда, являются санитарные нормы проектирования предприятий, Строительные нормы и правила (СНиП), ГОСТы, требования техники безопасности и охраны труда. В санитарных нормах проектирования промышленных предприятий установлены предельно допустимые концентрации (ГТДК) содержания вредных веществ в рабочей зоне. Для обеспечения нормальных условий труда необходимо совершенствование технологии, герметизация и автоматизация оборудования, вентиляция производственных помещений.

Интенсивность труда характеризует количество труда, затрачиваемого в единицу рабочего времени, и является важнейшей компонентой тяжести труда, определяющей суммарное воздействие всех факторов трудового процесса на организм работающих. Соотношение понятий интенсивности и тяжести труда является предметом дискуссий.

К основным факторам, влияющим на интенсивность труда, относятся: степень занятости работника в течение рабочего дня; темп труда, т. е. количество рабочих движений в единицу времени; усилия, необходимые при выполнении работы, которые зависят от массы перемещаемых предметов, особенностей оборудования, организации труда; количество обслуживаемых объектов (станков, рабочих мест и т. д.); размеры предметов труда; величина партий заготовок; специализация рабочего места; санитарно-гигиенические условия труда; формы взаимоотношений в производственных коллективах. Измерение интенсивности и тяжести труда представляет весьма сложную проблему, которая до сих пор не имеет удовлетворительного решения. Методы оценки интенсивности и тяжести труда учитывают: затраты энергии работников; темп работы; мнения работников о степени утомления; психофизиологические характеристики утомления. Эти показатели должны применяться с учетом особенностей анализируемой работы. В частности, измерение затрат энергии и темпа работы нельзя использовать для оценки интенсивности умственного труда. При анализе тяжести труда целесообразно исходить из степени утомления работников, оцениваемой как субъективно (на основе опросов персонала), так и объективно (на основе анализа психофизиологических характеристик). Необходимо учитывать также факторы, влияние которых проявляется не сразу (радиоактивное излучение, канцерогены и т. п.).

#### **4. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте**

Основным элементом системы управления персоналом является рабочее место. Можно выделить две группы задач, в которых требуется определение этого понятия. Первую составляют технологические, организационные и эргономические задачи, связанные с проектированием технологических и трудовых процессов, совершенствованием условий труда, оперативным регулированием производства. Вторую — задачи планирования численности персонала, анализа рынка труда и обеспечения занятости. В организационно-техническом и эргономическом аспектах рабочее место — это часть производственного пространства цеха или отдела, оснащенная средствами труда (оборудованием, инструментами, приспособлениями) для выполнения относительно обособленной части производственного процесса одним или группой сотрудников. Такое определение предполагает рационализацию выбора и размещения технических средств, обеспечивающих безопасную и эффективную деятельность людей в соответствующей части подразделения предприятия. В аспекте обеспечения занятости рабочее место — это сфера деятельности одного работника или совокупность функций, которые он должен выполнять. Этот аспект ориентирован на обеспечение предприятия персоналом, а населения — работой. Важно учитывать, что по количеству рабочие места, соответствующие двум указанным аспектам, не всегда совпадают. Это обусловлено тем, что в первом случае рабочее место может быть индивидуальным или коллективным, а во втором — всегда предназначено для одного человека. Например, если для обслуживания станка (агрегата) требуется участие двух рабочих, то в технологическом и эргономическом аспектах данная система будет рассматриваться как одно коллективное рабочее место, а в аспекте занятости — как два рабочих места в каждую смену.

При организации и планировании производства, нормировании и оплате труда, учете затрат производственный процесс делится на операции.

Операцией называется часть производственного процесса, выполняемая над определенным предметом труда одним рабочим или звеном (бригадой) на одном рабочем месте. Количество и состав операций, на которые делится производственный процесс, зависят от организационно-технических условий и, прежде всего, от объема выпуска продукции и ее трудоемкости. Так, если по технологии необходимы черновая и чистовая обточки вала, то в условиях массового производства, как правило, целесообразно выполнение каждого из этих видов обработки на отдельном рабочем месте, т. е. за две операции. В серийном производстве может оказаться эффективнее

выполнить ту же работу на одном рабочем месте (т. е. за одну операцию). Производственная операция, как и процесс в целом, может анализироваться в технологическом и трудовом отношениях.

В технологическом отношении элементами операции являются: установка, технологический переход, вспомогательный переход, рабочий ход, вспомогательный ход, позиция.

Установка — часть технологической операции, выполняемая при неизменном закреплении обрабатываемых заготовок или сборочной единицы.

Технологический переход — законченная часть технологической операции, характеризующаяся постоянством применяемого инструмента и поверхностей, образуемых обработкой или соединяемых при сборке.

Вспомогательный переход — законченная часть технологической операции, состоящая из действий человека и (или) оборудования, которые не сопровождаются изменением формы, размеров и чистоты поверхности, но необходимы для выполнения технологического перехода (примерами вспомогательных переходов являются установка заготовки, смена инструмента и т. д.).

Рабочий ход — законченная часть технологического перехода, состоящая из однократного перемещения инструмента относительно заготовки, сопровождающегося изменением формы, размеров, чистоты поверхности или свойств заготовки.

Вспомогательный ход — законченная часть технологического перехода, состоящая из однократного перемещения инструмента относительно заготовки, не сопровождающегося изменением формы, размеров, чистоты поверхности или свойств заготовки, но необходимого для выполнения рабочего хода.

Позиция — фиксированное положение, занимаемое неизменно закрепленной обрабатываемой заготовкой или собираемой сборочной единицей совместно с приспособлением относительно инструмента или неподвижной части оборудования для выполнения определенной части операции.

Таковы элементы операции как части технологического процесса. С позиции анализа трудового процесса структура операции длительное время была предметом дискуссий, которые и сейчас нельзя считать завершенными. При выборе элементов трудового процесса необходимо учитывать ряд противоречивых требований. С одной стороны, эти элементы должны быть достаточно универсальными для построения из них (как из «кирпичей») любого трудового процесса. С другой стороны, следует учитывать трудоемкость расчетов. В связи с этим необходимо иметь элементы различной степени подробности (укрупнения), составленные таким образом, чтобы для каждой конкретной задачи организации труда был возможен выбор оптимальной степени детализации процесса.

Профессор В. М. Иоффе предложил деление операции на приемы, элементы приемов и движения. Трудовой прием определялся им как «действие, имеющее целью ввести или вывести из производственного процесса какой-нибудь фактор или деталь фактора». Прием разделялся на элементы трех видов: взять (взяться), переместить (переместиться), отпустить (вернуть руку или ногу в первоначальное положение). По темпу выполнения элементы и движения предлагалось делить на решительные и приносивительные. К первым были отнесены элементы, выполняемые «автоматически», без сознательного визуального или иного контроля органов чувств, ко вторым — движения, требующие такого контроля. В настоящее время в составе операции принято выделять трудовые приемы, действия и движения.

Трудовое движение — это однократное перемещение рабочего органа человека — руки, ноги, корпуса и т. д. Например, «протянуть руку к инструменту», «взять (захватить) инструмент».

Трудовое действие — это логически завершенная совокупность трудовых движений, выполняемых без перерыва одним или несколькими рабочими органами человека при неизменных предметах и средствах труда. Например, «взять деталь».

Трудовой прием — это совокупность трудовых действий, выполняемых при неизменных предметах и средствах труда и составляющих технологически завершенную часть операции. Например, «установить заготовку в приспособление».

Комплекс трудовых приемов — это их совокупность, объединенная либо по технологической последовательности, либо по общности факторов, влияющих на время выполнения. Например, «установить резец на размер», «установить деталь в приспособление и снять ее после обработки». В последнем примере объединение двух приемов в комплекс осуществлено по общности фактора (вес детали), влияющего на время выполнения этих приемов.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте.
2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте.
3. Условия труда в сфере сервиса на транспорте.
4. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте.
5. Структура производственной операции в сфере сервиса на транспорте.
6. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте.
7. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на транспорте.
8. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на транспорте.
9. Методы нормирования труда в сфере сервиса на транспорте.
10. Коэффициент выполнения норм.

### **ТЕМА 11. ИССЛЕДОВАНИЕ ТРУДОВЫХ ПРОЦЕССОВ И ЗАТРАТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

#### **План лекции**

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте.
2. Хронометраж.
3. Фотография рабочего времени.

#### **1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте**

Исследование трудового процесса предполагает анализ всех его характеристик, влияющих на затраты труда и эффективность использования производственных ресурсов. Изучаются конструктивно-технологические параметры оборудования, его соответствие изготавливаемой продукции и эргономическим требованиям; профессионально-квалификационные, психофизиологические и социальные характеристики работников; условия труда, применяемая технология, организация рабочего места, его обслуживание и т. д.

Исходя из целей исследования выбираются методы получения и обработки информации. Критерием оптимальности является минимум суммарных затрат, связанных с получением необходимой информации и ее последующим использованием. При организации труда наибольшее значение имеют две задачи, связанные с исследованием трудовых процессов:

- 1) определение фактических затрат времени на выполнение элементов операций (трудовых движений, действий, приемов и т. д.);

2) установление структуры затрат времени на протяжении рабочей смены или ее части.

Определение длительности выполнения элементов операций необходимо для разработки нормативов времени, выбора наиболее рациональных методов труда, установления составляющих норм времени, анализа качества норм и нормативов. Данные о структуре затрат рабочего времени используются при разработке нормативов времени обслуживания рабочего места и подготовительно-заключительного времени, оценке эффективности использования рабочего времени, анализе существующей организации труда и производства.

Исследование трудовых процессов должно проводиться с учетом того, что время, затрачиваемое на выполнение элемента операции или определенного вида работ, зависит от множества организационно-технических и психофизиологических факторов, которые обычно не поддаются полному контролю. В частности, измерение длительности одного и того же элемента операции в одних и тех же условиях дает ряд величин, в большинстве случаев не совпадающих друг с другом, т. е. результаты данного измерения будут составлять вариационный ряд. Поэтому для получения достоверных выводов о длительности элементов операций и структуре затрат рабочего времени должны использоваться такие методы организации и обработки наблюдений, которые позволяют учитывать вероятностный характер исследуемых процессов. Для получения необходимой информации с минимальными затратами весьма важно обоснование количества наблюдений.

Методы исследования трудовых процессов могут классифицироваться по: цели исследования, количеству наблюдаемых объектов, способу проведения наблюдения, форме фиксации его данных и т. д. В соответствии с целью исследования выделяют следующие методы: хронометраж, фотография рабочего времени, фотохронометраж.

Хронометраж служит для анализа приемов труда и определения длительности повторяющихся элементов операций. Фотография рабочего времени (ФРВ) применяется для установления структуры его затрат на протяжении рабочей смены или ее части. Термин «фотография» достаточно точно отражает сущность этого метода. Если при хронометраже объектом изучения, как правило, являются элементы оперативного времени на конкретный вид продукции, то при ФРВ фиксируются затраты времени на все виды работ и перерывов, которые наблюдались в течение определенного отрезка времени. При этом элементы оперативного времени выделяются укрупненно (до приемов или комплексов приемов). Структура затрат времени при ФРВ может устанавливаться по различным классификационным схемам.

Фотохронометраж применяется для одновременного определения структуры затрат времени и длительности отдельных элементов производственной операции. По количеству наблюдаемых объектов различают индивидуальные, групповые, маршрутные наблюдения.

Индивидуальным является наблюдение за одним объектом (рабочим, станком); групповым — за несколькими объектами. Разновидности группового наблюдения: бригадное (за рабочими бригады) и многостаночное (за рабочими и станками на многостаночном рабочем месте) наблюдения.

Маршрутным считается наблюдение за объектом, который перемещается по определенному маршруту, или за несколькими объектами, расположенными сравнительно далеко друг от друга и за которыми наблюдатель перемещается по соответствующему маршруту.

В зависимости от задач исследования и особенностей трудовых процессов существуют различные методы проведения хронометража, фотографии рабочего времени, фотохронометража. Хронометраж может быть непрерывным (по текущему времени), выборочным и цикловым. При проведении хронометражных наблюдений по текущему времени все элементы работы исследуются в порядке их выполнения.

Выборочный хронометраж применяется для изучения отдельных элементов операций независимо от их последовательности. В тех случаях, когда трудно достаточно точно измерить затраты времени на элементы операции, имеющие небольшую продолжительность (3—5 с), применяется цикловой хронометраж. Он заключается в том, что последовательные приемы объединяются в группы с разным составом изучаемых элементов. На основании замеров длительности выполнения групп элементов определяется длительность каждого входящего в них элемента операции. Так, если имеются приемы а, б, в, то они могут быть объединены в три группы:

$$a + б = A,$$

$$a + в = B,$$

$$б + в = B.$$

Далее путем наблюдений определяется время выполнения каждой такой группы приемов (А, В, С). В итоге получим три уравнения с неизвестными а, б и в. После их решения находится время выполнения отдельных элементов.

Фотографии рабочего времени различаются по двум основным признакам: наблюдаемым объектам и способам проведения и обработки наблюдений. По первому признаку выделяют фотографии использования времени работников (индивидуальная, групповая, самофотография), оборудования, а также фотографию производственного процесса.

При индивидуальной фотографии наблюдатель изучает, как используется время одним рабочим в течение рабочей смены или другого периода времени.

Групповая фотография проводится в тех случаях, когда работа выполняется несколькими рабочими, в частности при бригадной организации труда. Одной из важных задач этого вида ФРВ является изучение правильности существующего разделения и кооперации труда в бригаде.

Основная цель проведения самофотографии — привлечение рабочих и служащих к активному участию в выявлении и устранении потерь рабочего времени. Самофотография проводится самими работниками, которые фиксируют величину потерь рабочего времени и причины их возникновения.

Фотография времени использования оборудования — это наблюдение за элементами его работы и перерывами в ней. Она проводится для определения эффективности использования оборудования и затрат времени на его обслуживание рабочими различных групп.

При фотографии производственного процесса одновременно проводится изучение затрат рабочего времени исполнителей, времени использования оборудования и режимов его работы. Этот вид фотографии иногда называется двусторонним наблюдением.

Различают два метода проведения ФРВ: непосредственных замеров времени, когда регистрируется продолжительность наблюдаемых элементов затрат времени, и моментных наблюдений, когда фиксируются состояния рабочих мест, а структура затрат времени устанавливается по количеству моментов, когда отмечались соответствующие состояния.

В зависимости от целей анализа трудового процесса используются различные технические средства: секундомеры, хроноскопы, кинокамеры, телекамеры и др.

Все методы исследования затрат рабочего времени включают следующие основные этапы: подготовка к наблюдению, его проведение, обработка данных, анализ результатов и подготовка предложений по совершенствованию организации труда. Содержание работ по каждому из этих этапов зависит от метода исследования затрат рабочего времени.

## 2. Хронометраж

Подготовка к хронометражу обычно включает выбор объектов наблюдения, расчленение операции на элементы, установление фиксажных точек, определение числа наблюдений, заполнение документации. Выбор объектов наблюдения определяется

целью проведения хронометража. Если цель хронометража — установление или уточнение нормы времени, то в качестве объектов наблюдения обычно рекомендуются рабочие или бригады, результаты деятельности которых находятся на уровне между средней производительностью, достигнутой всеми рабочими, и производительностью передовых рабочих. Важно учитывать, что при обычной методике хронометража фиксируется фактически установившийся на данном участке темп работы, который может не соответствовать нормальной для данных условий интенсивности труда. В связи с этим значительный интерес представляет опыт Волжского автозавода, на котором в процессе наблюдений анализируются не только затраты времени, но и соответствующий им темп трудовых действий рабочего.

При проведении хронометража для разработки нормативов объектами наблюдения должны быть типовые исполнители данной работы, обладающие необходимыми психофизиологическими характеристиками, квалификацией и выполняющие операцию в необходимом темпе.

Если хронометраж применяется для изучения передового опыта, то объектом исследования должны быть рабочие, применяющие наиболее эффективные приемы и методы труда. Хронометраж может проводиться для выявления причин невыполнения норм отдельными рабочими, что позволяет определить явления, мешающие выполнению обоснованных норм, и выявить ошибочные нормы.

Определив объект наблюдения, составляют подробное описание операции, которое вносят в специальный документ — хронокарту. На лицевой стороне хронокарты записываются все данные об операции, оборудовании, инструменте, материале, рабочем, указывается состояние организации и обслуживания рабочего места.

При подготовке к хронометражу исследуемую операцию разделяют на элементы: комплексы приемов, приемы, действия, движения. Степень деления операции зависит в основном от типа производства. Наибольшая детализация элементов трудового процесса осуществляется при массовом выпуске продукции.

После разделения операции на элементы устанавливают их границы, определяемые по фиксажным точкам. Фиксажные точки — это резко выраженные (по звуковому или зрительному восприятию) моменты начала и окончания элементов операций. Например, фиксажными точками могут быть: прикосновение руки к инструменту или заготовке, характерный звук при начале процесса резания металла и т. д.

При выборочном хронометраже для каждого элемента операции устанавливают начальную и конечную фиксажные точки. Если хронометраж проводится по текущему времени, то для первого элемента операции устанавливают начальную и конечную фиксажные точки. Для остальных элементов определяются только конечные фиксажные точки, они же будут начальными для следующих за ними элементов.

При подготовке к хронометражу устанавливается необходимое количество наблюдений. В данном случае речь идет о предварительной оценке. Это связано с тем, что, как уже отмечалось, длительность элемента операции является случайной величиной. Из математической статистики известно, что количество наблюдений, необходимое для получения среднего значения случайной величины, зависит от вариации ее значений, определяемой дисперсией или другими показателями. Достаточно точная оценка вариации может быть установлена лишь по данным наблюдений. Поэтому на этапе подготовки к проведению хронометража используются нормативные оценки вариации для различных производственных условий. Наиболее простой оценкой является коэффициент устойчивости определяемый отношением максимальной продолжительности наблюдаемого элемента операций к минимальной.

Для повышения обоснованности результатов хронометража целесообразно использовать более точные статистические оценки (дисперсию, среднее линейное отклонение и т. п.). Исходя из нормативных оценок вариации, а также требуемой



точности и достоверности результатов хронометража устанавливается предварительное количество замеров. Полученная предварительная оценка количества замеров уточняется по результатам наблюдений. При проведении замеров длительности элементов операций наблюдатель должен определять фиксажные точки и соответствующие им моменты времени, фиксировать в наблюдательном листе все отклонения от нормального режима работы. Методика выполнения хронометражных наблюдений существенно зависит от применяемых технических средств

После получения необходимого количества замеров проводится обработка данных наблюдений. Для каждого элемента операции получают ряд значений его продолжительности, т. е. хронометражный ряд. Первым этапом его обработки является исключение дефектных замеров, которые выявляются прежде всего на основе записей в наблюдательном листе об отклонениях от нормального режима работы. Затем проводится анализ хроноряда. Обычно для этого используются фактические коэффициенты устойчивости. Их значения сравниваются с нормативными. Если фактический  $K_u$  не больше нормативного, то хроноряд считается устойчивым, в противном случае рекомендуется исключить максимальное значение продолжительности элементов операции, а затем вновь рассчитать  $K_u$ . Следует отметить, что исключение дефектных замеров на основе коэффициентов устойчивости нельзя считать достаточно обоснованным. Более правильным является использование методов математической статистики (исходя из оценки вероятностей получения резко выделяющихся элементов хроноряда).

После исключения дефектных замеров находится средняя продолжительность каждого элемента операции. Обычно эта величина определяется как средняя арифметическая значений хроноряда, соответствующих нормальным условиям работы.

При обосновании нормативных значений длительности элементов операции по данным хронометража необходимо учитывать закон распределения исследуемой случайной величины. Его характер устанавливается прежде всего исходя из физической сущности наблюдаемого процесса. Так, если отклонения от среднего значения одинаково вероятны как в большую, так и в меньшую сторону, то можно считать закон распределения нормальным. Проверка гипотезы о законе распределения проводится по статистическим критериям на основе данных наблюдений. Исследования показывают, что случайные величины, наблюдаемые при хронометраже, обычно характеризуются нормальным законом распределения или близкими к нему законами.

Последний этап хронометража — анализ результатов, который включает выявление лишних движений и действий, оценку возможности их совмещения и уменьшения длительности. По результатам анализа окончательно устанавливается необходимое время на выполнение операции.

Оценка темпа работы при проведении хронометража. При обычной методике хронометража темп работы, на основе которого рассчитывается время выполнения трудового приема, устанавливается в соответствии с фактическим темпом конкретных исполнителей. На некоторых предприятиях применяется иная методика хронометража, которая учитывает не только продолжительность времени, фактически затрачиваемого рабочим на выполнение работы, но и темп работы и степень рациональности приемов труда. Имеются специальные таблицы и учебные кинофильмы, с помощью которых инженеры по организации и нормированию труда обучаются визуальной оценке темпа работы в процессе хронометража. Корректировка фактических затрат времени на выполнение элементов операций проводится с помощью так называемых коэффициентов эффективности трудовых движений величина которых колеблется в пределах от 0,45 до 1,15. При коэффициенте 1,0 работа выполняется рациональным способом и в нормальном темпе. При оценке темпа работы проведение отдельных этапов хронометража имеет ряд особенностей:



- 1) при подготовке к наблюдению нет необходимости выбирать рабочего со средней продолжительностью труда;
- 2) измеряя затраты времени, наблюдатель фиксирует не только их фактическую величину, но и коэффициент эффективности трудовых движений;
- 3) при обработке результатов наблюдений нормативное время определяется умножением фактического времени на коэффициент эффективности трудовых движений.

Величины определяются не как средние арифметические, а как модальные, т. е. наиболее часто встречающиеся.

Выбор экономически оптимального количества замеров при хронометраже. Обоснованность хронометража в значительной степени зависит от количества проведенных наблюдений. Чем их больше, тем выше достоверность полученных результатов. Однако увеличение количества наблюдений связано с дополнительными затратами на проведение хронометража. В связи с этим возникает проблема выбора наиболее эффективного (оптимального) количества замеров времени выполнения данной работы. Научному обоснованию количества хронометражных наблюдений посвящено значительное число исследований. Предложения по обоснованию количества замеров обычно опираются на формулы математической статистики.

Оптимальное количество наблюдений при хронометраже должно соответствовать минимуму суммарных затрат, связанных с проведением хронометража и использованием полученных норм времени. Величины затрат, соответствующие вариантам количества наблюдений, должны рассчитываться по отношению к одному производственному результату — тому объему продукции на данном рабочем месте, который будет произведен за период действия данной нормы.

### **3. Фотография рабочего времени**

Основными этапами фотографии рабочего времени являются: подготовка, проведение, обработка результатов наблюдения, их анализ и разработка мероприятий по улучшению использования рабочего времени. В период подготовки к наблюдению необходимо изучить технологический процесс, организацию рабочего места, порядок его обслуживания, разделение и кооперацию труда между группами рабочих. Фотография с целью изучения потерь рабочего времени выполняется для изучения той организации труда, на которую рассчитываются нормативы. ФРВ может проводиться двумя методами: непосредственных замеров времени и моментных наблюдений.

При индивидуальной фотографии рабочего времени методом непосредственных замеров в наблюдательном листе записываются все действия исполнителя и перерывы в том порядке, в каком они фактически происходят. В графе «Текущее время» записывается время окончания наблюдаемых элементов рабочего времени. В графе «Перекрываемое время» указываются номер элемента операции, который перекрывает данный элемент, и продолжительность перекрываемого времени.

При обработке данных наблюдений в наблюдательном листе против записи затрат времени ставится их индекс и путем вычитания предыдущего времени из последующего определяется величина этих затрат. На основании этих данных составляется сводка затрат времени рабочим. Далее проводится анализ результатов наблюдений. При этом определяются нерациональные затраты и потери рабочего времени. Устанавливаются их причины. В процессе анализа фактические затраты подготовительно-заключительного времени, времени организационного и технического обслуживания сравниваются с нормативными, которые определяются на основе проектирования наиболее эффективной системы обслуживания рабочих мест. Необходимое время на отдых и личные надобности за смену устанавливается на основе отраслевых нормативов для данных условий труда и проектирования рационального режима труда и отдыха. После этого составляются фактический и проектируемый (нормативный) балансы затрат рабочего времени. На их основе могут быть установлены доли оперативного времени, времени

обслуживания, времени потерь по различным причинам и т. д. в сменном фонде времени.

При составлении нормативного баланса все потери и нерациональные затраты рабочего времени исключаются, за счет этого увеличивается оперативное время. Сопоставление фактического и нормативного балансов позволяет определить возможный рост производительности труда по каждому предложению, направленному на устранение потерь и непроизводительных затрат рабочего времени.

На основе сопоставления фактической и проектируемой организации труда разрабатывается план мероприятий по улучшению использования рабочего времени с указанием сроков их выполнения, ожидаемого эффекта, необходимых затрат, источников финансирования и ответственных за выполнение.

Групповая фотография рабочего времени проводится в тех случаях, когда работа выполняется группой или бригадой (звеном) рабочих. Если число рабочих в группе не превышает трех человек и они находятся в поле зрения наблюдателя, то применяется метод непосредственных замеров времени. Порядок проведения наблюдений такой же, как и при индивидуальной фотографии, но запись затрат времени и их сводку проводят по каждому рабочему. В результате анализа устанавливаются структура фонда времени и эффективность разделения труда в звене (бригаде).

При числе рабочих больше трех наблюдатель обычно не успевает фиксировать время начала и окончания всех действий, выполняемых каждым рабочим. В этих случаях ФРВ целесообразно проводить методом моментных наблюдений с фиксацией состояний рабочих и оборудования через одинаковые или случайно выбранные промежутки времени.

При проведении самофотографии изучаются только величины потерь рабочего времени и причины их возникновения. Исполнитель должен записывать в своем наблюдательном листе причину, время начала и окончания перерывов в работе, относящихся к категории потерь рабочего времени. Предложения по устранению этих потерь записываются на оборотной стороне наблюдательного листа. На основе предложений разрабатываются мероприятия по предупреждению выявленных потерь рабочего времени и совершенствованию организации труда.

При фотографии времени использования оборудования обычно фиксируется время автоматической работы станков (агрегатов), время их действия при участии рабочих, время простоев во время и в ожидании обслуживания. Метод непосредственных замеров времени используется при небольшом количестве объектов. В этом случае техника проведения наблюдений и обработки их результатов в основном аналогична изложенному ранее. Для анализа использования оборудования поточной линии, участка, цеха следует использовать метод моментных наблюдений.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
2. Хронометраж.
3. Фотография рабочего времени.
4. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

## **ТЕМА 12. НОРМАТИВНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ И НОРМИРОВАНИЯ ТРУДА В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

План лекции

1. Сущность нормативов.
2. Структура нормативов в сфере сервиса на транспорте.
3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на транспорте

### **1. Сущность нормативов**

Термин «норматив» - это показатель норм, в соответствии с которыми производится какая-либо работа, выполняется какая-либо программа; поэлементные составляющие норм, характеризующие удельный расход сырья или материалов на единицу массы, площади, объема, длины при выполнении производственных процессов; размеры технологических отходов и потерь сырья и материалов по видам производственных процессов.

Норма измеряется натуральными (кВт, г, кг, л, м и др.), стоимостными (рубли) и трудовыми (человеко-час) параметрами. Нормативы устанавливаются и выражаются чаще всего в коэффициентах или процентах (коэффициент использования оборудования, процент содержания спирта в вине и т.п.).

В целом норма и норматив как экономические категории представляют собой научно обоснованную меру затрат того или иного вида ресурса на производство единицы продукции или на выполнение определенного объема работ.

Сущность норм и нормативов, как и других экономических категорий, проявляется в выполняемых ими функциях.

Основными функциями нормативной базы организации являются: информационно-измерительная, учетно-аналитическая, расчетно-плановая, стимулирующая, контрольная.

Информационно-измерительная функция заключается в формировании эффективной нормативно-информационной базы, обеспечивающей высокое качество планово-экономической работы организации. С практических позиций нормы и нормативы, являясь объективной мерой затрат и результатов, служат информационной основой для определения потребности в машинах и оборудовании, сырье и материалах, расчета численности персонала и его заработной платы, затрат живого и овеществленного труда, установления основных финансовых результатов и других показателей производственной деятельности.

Учетно-аналитическая функция предполагает научное обеспечение учета фактических затрат на производство и комплексного анализа использования и выявления потребностей в материальных, трудовых и финансовых ресурсах, исследование всех технико-экономических показателей деятельности организации, оценку факторов, их обуславливающих, а также разработку обоснованных предложений по повышению эффективности и конкурентоспособности производства и реализации продукции.

Расчетно-плановая функция связана с расчетом и обоснованием стратегических, тактических, оперативно-производственных планов по всем основным направлениям производственной деятельности организации. В процессе реализации этой функции формируется система научных норм и нормативов, обеспечивающих высокое качество и эффективность планирования, широкое внедрение достижений научно-технического прогресса в планово-экономическую работу организации.

Стимулирующая функция заключается в разработке действенной системы стимулирования внедрения достижений научно-технического прогресса, инновационных технологий и нововведений, максимального использования производственных факторов

и роста производительности труда. В процессе реализации этой функции с использованием действующей нормативной базы, формируется система поощрений и санкций за выполнение или невыполнение установленных плановых заданий по всем категориям персонала.

Контрольная функция предполагает обеспечение создания и функционирования эффективной системы внутреннего контроля за принятием управленческих решений в области формирования и использования производственно-ресурсного потенциала организации.

Процесс реализации рассмотренных функций нормативной базы организации базируется на определенных принципах, основными из которых являются следующие.

Ориентированность на стратегические направления развития организации. Система норм и нормативов должна быть подчинена общей стратегии планирования производственной деятельности.

Интегрированность с общей системой внутрифирменного планирования. Обеспечение эффективности планирования в значительной мере зависит от качества используемой нормативной базы. Система норм и нормативов тесным образом связана со всеми направлениями формирования и развития основных технико-экономических показателей производственной деятельности.

Прогрессивный характер формирования. Для решения многочисленных планово-экономических задач нормы и нормативы должны быть технически и экономически обоснованными, предопределять внедрение достижений научно-технического прогресса в производство с широким использованием вычислительной техники и компьютерных технологий.

Высокий динамизм, гибкость и стабильность. Системе норм и нормативов должен быть присущ высокий динамизм, учитывающий изменение факторов внешней и внутренней среды, и гибкость, предусматривающая систематический их пересмотр в соответствии с изменениями условий производства под влиянием научно-технического прогресса. Кроме того, они должны быть стабильными, т.е. обеспечивать жизнеспособность плановых проектов в определенных временных границах.

Комплексность и сопоставимость на всех этапах и уровнях планирования. Нормы и нормативы должны рассматриваться как комплексная система, обеспечивающая взаимосвязь и сопоставимость ее элементов, составляющих целостное образование, каждый из которых вносит свой вклад в общие результаты деятельности организации.

## **2. Структура нормативов в сфере сервиса на транспорте**

Производственные процессы существенно различаются по характеристикам изготавливаемых изделий, применяемым материалам, оборудованию, технологии, масштабам выпуска продукции, степени ее освоенности, условиям труда и другим параметрам.

Поэтому для расчета норм необходимо применение различных видов (систем) нормативов.

Эти системы различаются прежде всего по степени дифференциации элементов производственного процесса, которая определяется масштабами выпуска изделий, стабильностью их номенклатуры, специализацией рабочих мест, требуемой точностью установления норм и другими факторами. Нормативы для определения необходимых затрат труда могут быть установлены практически на все структурные элементы производственных процессов и изделий. Так, разработаны нормативы времени выполнения трудовых движений, действий, приемов, комплексов приемов, обработки поверхностей деталей, сборки узлов и машин, нормативы трудоемкости по видам работ и в целом на изделия.

Совокупность нормативов является многоуровневой системой, т. е. нормативы каждого уровня могут быть получены путем агрегации (укрупнения) нормативов нижестоящих уровней. В частности, исходя из нормативов на трудовые движения можно

установить нормативы на трудовые действия, агрегация которых дает нормативы на трудовые приемы (которые иногда включают и трудовые движения), и т. д. Важно учитывать, что агрегация нормативов не сводится к их суммированию, так как возможно совмещенное (одновременное, параллельное) выполнение соответствующих элементов трудового и технологического процессов.

Наиболее полная система нормативов разработана в машиностроении. Для нормирования основного (технологического) времени разработаны общемашиностроительные нормативы режимов резания на станках и нормативы основного времени на единицу длины обработки в направлении подачи (как правило, на 100 мм). Разработаны нормативы вспомогательного времени, времени обслуживания рабочего места, подготовительно-заключительного времени. На их основе рассчитаны нормативы на технологические переходы и обработку поверхностей деталей по отдельным операциям и в целом на изготовление деталей. Имеются нормативы различной степени укрупнения на сборочные работы.

Для плановых и организационных расчетов разработаны нормативы технологической трудоемкости продукции, укрупненные нормативы численности вспомогательных рабочих и служащих.

При разработке систем нормативов задача выбора оптимальной степени укрупнения нормативов является одной из наиболее сложных. При ее решении необходимо учитывать две противоположные тенденции. С одной стороны, затраты на расчет норм тем меньше, чем выше степень укрупнения нормативов. По этому фактору затраты на нормирование могут различаться на порядок и более. С другой стороны, по мере повышения степени укрупнения нормативов уменьшаются возможности для детального анализа производственного процесса, снижается точность расчетов, ограничивается сфера применения нормативов (например, типовые нормы на изготовление деталей определенного вида имеют значительно более узкое применение, чем микроэлементные нормативы).

Для каждого конкретного вида работ и условий их выполнения существует оптимальная степень агрегации нормативов, которая соответствует минимуму суммарных затрат, связанных с разработкой нормативов и их применением.

Несмотря на объективно необходимое разнообразие систем нормативов, они должны обладать определенным единством. Это одно из важнейших условий равной напряженности норм труда.

Требование единства означает, что различные виды нормативов должны разрабатываться как подсистемы общей системы нормативов по нормированию труда.

Единство нормативов должно обеспечиваться по следующим основным направлениям:

- сводимости нормативов по элементам производственных процессов и изделий;
- типу производства;
- точности нормативов;
- факторам, влияющим на величину необходимых затрат труда, и зависимостям между величинами факторов и нормативов;
- степени освоения работы;
- темпу и интенсивности труда.

Сводимость нормативов зависит от соблюдения определенных соотношений при разработке систем нормативов различной степени укрупнения. Так, для конкретного производственного процесса агрегация нормативов времени обработки поверхностей деталей должна определять их технологическую трудоемкость; трудоемкость изделия должна быть равна суммарной трудоемкости изготовления и сборки его элементов и т. д. Разумеется, все эти соотношения должны быть справедливы в пределах требуемой точности расчетов и идентичности производственных условий выполнения работ.

Тип производства является комплексной характеристикой, учитывающей прежде всего номенклатуру и масштаб выпуска изделий, что, в свою очередь, предопределяет выбор вариантов изготовления продукции и степень стабильности производственных условий на рабочих местах. Этим обусловлены существенные различия в затратах времени на выполнение аналогичных работ в различных типах производства. Например, время выполнения одних и тех же приемов труда по установке и снятию деталей на токарных станках может различаться в зависимости от типа производства более чем в 3 раза.

Точность нормативов определяется допустимой погрешностью норм и их структурой, характеризующей относительную трудоемкость тех элементов, для которых необходимо применить данные нормативы. Допустимые погрешности норм рекомендуется устанавливать по типам производства в следующих пределах: массовое —  $\pm 5$ ; крупносерийное —  $\pm 7$ ; среднесерийное —  $\pm 10$ ; мелкосерийное —  $\pm 15$ ; единичное —  $\pm 20$ .

Следует отметить, что задачи, связанные с обоснованием точности нормативов, еще не имеют достаточно удовлетворительного решения как в математическом, так и в экономическом аспекте.

Факторами, влияющими на величину нормативов, в общем случае являются характеристики оборудования и предметов труда, профессионального уровня исполнителей работы, технологического и трудового процесса, санитарно-гигиенических условий труда и др. При разработке нормативов все факторы делятся на две группы: постоянные (факторы-условия) и переменные (факторы-аргументы). Значения факторов первой группы при выполнении анализируемой работы считаются практически неизменными, а факторы второй группы могут принимать ряд значений, в соответствии с которыми изменяются нормативные величины.

Деление факторов на постоянные и переменные условно и относится только к конкретному виду нормативных материалов.

Например, при разработке нормативов времени на выполнение производственных операций характеристики производственной среды (температура воздуха, уровень шума, освещенность и т. д.) считаются заданными и неизменными, т. е. выступают в роли факторов санитарно-гигиенических условий труда. Если же разрабатываются нормативы времени отдыха, то эти факторы являются аргументами, значениям которых соответствуют величины времени регламентированных перерывов для отдыха работников.

Для обеспечения единства нормативов при их разработке необходимо точно указывать факторы, характеризующие организационно-технические и санитарно-гигиенические условия выполнения анализируемого вида работ. Эти условия должны соответствовать оптимальным вариантам технологического и трудового процессов. Иначе говоря, условия выполнения работ, которые отражены в нормативах, должны быть комплексно обоснованы с учетом взаимосвязи технических, экономических, психофизиологических и социальных факторов.

Для расширения сферы применения нормативов целесообразно предусматривать варианты факторов-условий с указанием форм организации труда, планировок рабочих мест и т. п. Каждому из таких вариантов должна соответствовать либо своя нормативная зависимость (в частности, таблица нормативов), либо совокупность поправочных коэффициентов к основной зависимости.

Степень освоения работы существенно влияет на величину необходимых затрат труда. Чем выше степень освоения, тем при прочих равных условиях меньше трудоемкость продукции. Ускорение темпов освоения новой продукции и новых методов ее изготовления требует отражения в нормативах стадии освоения производства как одной из важных характеристик организационно-технических условий. В настоящее время степень освоения работ обычно учитывается в нормировании труда с помощью

системы поправочных коэффициентов к нормам времени, установленных по нормативам для освоенного производства. Наряду с этим в некоторых случаях целесообразна разработка нормативов для различных этапов освоения.

Темп работы характеризуется количеством трудовых движений в единицу времени или скоростью движений. Эти характеристики непосредственно определяют время выполнения элементов работ.

Единство нормативов по темпу и интенсивности труда обеспечивается при условии их разработки на основе нормативов длительности трудовых движений, которые установлены исходя из физиологически обоснованного уровня утомления работников. Нормативный темп не может быть одинаков для всех условий. Важно, чтобы он был определен для каждой системы нормативов и соответствовал особенностям выполняемых работ.

Темп трудовых движений не исчерпывает всех факторов интенсивности труда, определяющих степень утомления работников. Поэтому в современных условиях психофизиологическое обоснование нормативов должно быть основано на интегральных показателях утомления, учитывающих как физические, так и нервно-психические нагрузки.

Как показывает анализ, в настоящее время значительная часть нормативов не имеет необходимого единства в отношении состава факторов, нормативных зависимостей, условий выполнения работ и по другим аспектам. До последнего времени большинство нормативов разрабатывалось на основе хронометражных наблюдений, при которых фиксировались затраты времени, соответствующие фактически сложившемуся темпу труда на анализировавшихся участках производства. Но поскольку темп при выполнении однотипных работ на различных предприятиях во многих случаях существенно различался, единство нормативов в отношении необходимых затрат времени объективно не могло быть достигнуто.

Это можно обеспечить, прежде всего, на основе ступенчатого метода разработки нормативов, при котором нормативы каждого уровня укрупнения строятся исходя из нормативов предшествующего уровня.

### **3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на транспорте**

Обоснование нормативов, как и норм, должно осуществляться с учетом комплекса технических, экономических, психофизиологических и социальных факторов. Сущность такого обоснования состоит, прежде всего, в выборе оптимальных вариантов технологического и трудового процессов. При расчете нормативов объектами обоснования считаются также сфера их применения, степень укрупнения, состав факторов-условий и факторов-аргументов нормативной функции, форма представления информации и др. Общим критерием оптимальности нормативов является минимум суммарных затрат на их разработку и применение. Наряду с указанными общими принципами нормирования труда нормативы должны удовлетворять следующим требованиям:

- 1) обеспечивать заданный уровень точности норм;
- 2) учитывать различные варианты условий выполнения нормируемых работ;
- 3) быть удобными в использовании.

Первое требование учитывается при установлении допустимых погрешностей нормативов исходя из заданной точности норм и объективно неизбежной вариации параметров производственного процесса. Необходимая точность нормативов должна обеспечиваться путем применения математически обоснованных методов сбора исходных данных и установления нормативных зависимостей.

Второе требование означает необходимость исчерпывающего описания вариантов условий, на которые составлены нормативы. Каждому из вариантов должны

соответствовать значения нормативов или поправочных коэффициентов к нормативам для основного (базового) варианта.

В соответствии с третьим требованием нормативы должны быть удобными для расчетов норм как вручную, так и с помощью вычислительной техники. С этой целью в табличных нормативах, которые являются наиболее наглядными и простыми для оперативного нормирования, необходимо приводить формулы нормативных зависимостей, что существенно облегчает применение ЭВМ для расчета норм по данным нормативам.

Разработка нормативов состоит из следующих основных этапов:

- 1) подготовительная работа;
- 2) исследование производственных процессов;
- 3) установление нормативных зависимостей, разработка проекта сборника нормативов;
- 4) проверка нормативов в производственных условиях;
- 5) корректировка нормативов по результатам проверки, их согласование и утверждение.

На первом этапе уточняются виды работ, на которые должны быть разработаны нормативы, определяются предприятия, цехи и участки, где будут проводиться исследования трудовых и технологических процессов, подбираются необходимые методические и нормативные материалы (паспорта оборудования, техно-логические карты, стандарты, карты организации труда и т. п.), изучаются рабочие места и производственные процессы, обосновывается выбор объектов наблюдений. Обычно первый (подготовительный) этап заканчивается составлением методической программы (рабочей методики) исследований, в которой обосновываются структура нормативов, область их применения, форма представления нормативных зависимостей, объем исходных данных, методы их сбора и обработки.

Основным содержанием работы на втором этапе является сбор исходных данных о необходимых затратах труда и факторах, определяющих их величину. В зависимости от вида нормативов и особенностей анализируемых работ эта информация может быть получена путем непосредственных наблюдений и экспериментов, проводимых на рабочих местах и в лабораториях, а также на основе нормативов (межотраслевых, отраслевых, микроэлементных и т. п.). При разработке нормативов особенно важно обеспечить выбор оптимальных вариантов технологического и трудового процессов, что является основой прогрессивности соответствующих нормативных затрат труда, а их обоснованность в значительной мере определяется выбором объектов исследования и количеством наблюдений.

На основе наблюдений и экспериментов устанавливаются зависимости между необходимыми затратами труда и влияющими на них факторами (третий этап разработки нормативов). При этом используются графические и аналитические методы, основой которых является понятийный и вычислительный аппарат математической статистики.

Нормативные зависимости чаще всего оформляются в виде таблиц и номограмм, из которых составляются сборники нормативов. В сборники включают также описание нормируемых работ, условий их выполнения, методические указания по расчету норм с помощью системы нормативов.

Проект сборника нормативов проходит практическую проверку на тех участках производства, где выполняются соответствующие работы (четвертый этап). Проверка обычно осуществляется на основе специально разработанной методической программы, в которой обосновываются количество и состав предприятий для проведения проверки, порядок сопоставления проектных и фактических организационно-технических условий и соответствующих им затрат труда, а также порядок выявления причин отклонения фактических затрат рабочего времени от нормативных.



На основе результатов проверки в проект сборника нормативов вносятся необходимые изменения и дополнения (пятый этап). После согласования с профсоюзными организациями соответствующего уровня нормативы утверждаются для практического применения.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте.
2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте.
3. Условия труда в сфере сервиса на транспорте.
4. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте.
5. Структура производственной операции в сфере сервиса на транспорте.
6. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте.
7. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на транспорте.
8. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на транспорте.
9. Методы нормирования труда в сфере сервиса на транспорте.
10. Коэффициент выполнения норм

**ТЕМА 13. ОПТИМИЗАЦИЯ ЧИСЛЕННОСТИ И СТРУКТУРЫ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

**План лекции**

1. Структура норм времени и последовательность установления норм труда.
2. Принципиальные схемы определения численности персонала.
3. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности.

**1 Структура норм времени и последовательность установления норм труда**

В настоящее время наибольшее практическое значение имеют нормы, регламентирующие длительность и трудоемкость операций, численность работников и количество обслуживаемых ими производственных объектов

Нормативы времени обслуживания и времени перерывов чаще всего устанавливаются по данным фотографии рабочего времени цехов различных предприятий. Эти нормативы отражают средние фактически наблюдаемые затраты, а не те, которые соответствуют рациональной организации труда данного цеха (участка). Более обоснованным является расчет составляющих нормы длительности не в процентах к оперативному времени, а в минутах за смену исходя из рациональной организации труда и отдыха работников конкретного производства. При этом следует учитывать деление затрат времени на прямые и косвенные. Первые можно непосредственно отнести к определенному виду продукции, вторые — ко всей продукции, изготавливаемой на рабочих местах данного участка.

Устанавливая длительность операции на основе этой формулы, необходимо учитывать особенности конкретного производственного процесса. В тех случаях, когда в длительности операции необходимо выделение подготовительно-заключительного времени, следует вычитать суммарные затраты на подготовительно-заключительную работу за смену. Важно учитывать, что величина времени нормированных перерывов в работе оборудования за смену должна включать только те реальные перерывы в работе оборудования и занятости рабочих, которые не учтены в оперативном времени и соответствуют оптимальной для данных условий системе обслуживания производства и оптимальному режиму труда и отдыха. Этим устанавливается непосредственная

зависимость между нормами длительности операций и характеристиками системы организации труда, производства и управления конкретного цеха (участка).

В общем случае величина может включать все виды нормированных затрат времени, кроме основного (технологического). Чаще всего в составе учитываются неперекрываемые затраты времени обслуживания рабочего места, подготовительно-заключительного времени, времени на отдых и личные надобности.

Величина слагаемых нормы длительности в общем случае определяется режимами работы оборудования, приемами и интенсивностью труда, системой обслуживания рабочих мест, режимами труда и отдыха. При этом в составе имеются слагаемые величина которых зависит от организации обслуживания рабочих мест, норм обслуживания и численности. В частности, время нормируемых перерывов будет уменьшаться с увеличением норм численности наладчиков, слесарей и других групп рабочих, обслуживающих оборудование данного участка. При многостаночной работе время учитывает также объективно неустраняемые перерывы в работе оборудования, связанные с ожиданием оператора-многостаночника. Величина этих перерывов будет расти с увеличением нормы обслуживания многостаночника.

Таким образом, среди слагаемых норм длительности и трудоемкости имеются величины, зависящие от норм обслуживания и численности, которые установлены для многостаночников и обслуживающих рабочих (наладчиков, слесарей-ремонтников, электромонтеров и т. п.). Нормы обслуживания и численности должны, очевидно, устанавливаться на основе таких элементов нормы длительности, которые не зависят от численности рабочих. В частности, при многостаночной работе нормы обслуживания определяются на основе свободного машинного времени и времени занятости рабочего на одном станке; норма численности наладчиков рассчитывается исходя из среднего периода работы станка без наладчика и среднего времени на одну наладочную операцию и т. п.

Рассмотренные зависимости длительности и трудоемкости операций от режимов работы оборудования, приемов труда, систем обслуживания рабочих мест, режимов труда и отдыха и других характеристик производственных процессов определяют последовательность расчета норм труда.

Схема отражает лишь принципиальную последовательность расчета норм труда, которая не всегда является однонаправленной. Отдельные этапы могут повторяться в зависимости от результатов последующих расчетов. При оптимизации норм обслуживания и численности может оказаться целесообразным изменение первоначальных вариантов режимов работы оборудования и деления труда.

## **2. Принципиальные схемы определения численности персонала**

Можно выделить три основных подхода к определению численности персонала:

- 1) маржиналистский;
- 2) экспертно-статистический;
- 3) аналитически-нормативный.

Маржиналистский подход основан на анализе предельной продуктивности факторов производства. Одним из первых этот принцип изложил Маршалл. Он использовал понятие «предельный работник», для которого чистый продукт от его деятельности равняется заработной плате. Маршалл подробно анализировал ход рассуждений предпринимателя, который стремится нанять такое количество работников, которое обеспечит ему максимум чистого дохода [Маршалл, Т. 2, с. 216—217].

Планирование численности персонала на основе маржиналистского анализа может осуществляться как при фиксированных затратах на оборудование и материалы, так и в рамках общей задачи оптимизации затрат на все виды производственных ресурсов.

Экспертно-статистический подход основан на установлении статистических зависимостей между численностью персонала и влияющими на нее факторами. В

качестве исходной информации используется отчетная информация по видам деятельности, отраслям, предприятиям и их подразделениям. Статистические зависимости обычно устанавливаются методами регрессионного анализа. Полученная зависимость иногда корректируется на основе экспертных оценок специалистов. При использовании экспертно-статистических методов, прежде всего, необходимо учитывать, что статистические зависимости справедливы лишь в среднем для совокупности анализируемых объектов. Но, то, что справедливо в среднем для группы, далеко не всегда верно для отдельного объекта. Исходя из этого, экспертно-статистические методы могут применяться для ориентировочных расчетов численности в рамках однородной группы предприятий и их подразделений. При этом результаты расчетов целесообразно использовать с учетом эффекта статистического ансамбля, т. е. компенсировать объективно неизбежные погрешности расчета для отдельного предприятия.

Это означает, в частности, что если расчет выполняется по группам персонала (профессиям, уровням квалификации), то полученные данные надо использовать преимущественно для планирования суммарной численности работающих. Дальнейшую дифференциацию расчета по отдельным категориям персонала целесообразно выполнять на основе рассмотренных ниже аналитически-нормативных методов. Практически результаты расчетов на основе экспертно-статистических методов лучше использовать для планирования средств на оплату труда. Распределение этих средств по группам персонала и сотрудникам осуществляется с учетом особенностей конкретных трудовых процессов.

Аналитически-нормативный подход к определению численности персонала предполагает анализ конкретного трудового процесса, проектирование рациональной организации труда, нормирование трудоемкости работ по каждой группе персонала и на этой основе установление норм численности. Такой подход возможен как в условиях действующего предприятия, так и при проектировании предприятий и их подразделений. Расчет норм численности может осуществляться при заданном варианте разделения труда и в процессе решения общей задачи оптимизации взаимодействия и численности работающих. Без аналитически-нормативных расчетов практически невозможно определить величину чистого дохода, соответствующего каждому варианту численности персонала. Поэтому аналитически-нормативный подход к установлению численности персонала является основным. При его применении должны учитываться как производственные ситуации, так и особенности организации труда различных групп персонала.

### **3. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности**

Аналитически-нормативный подход к определению норм численности основан на анализе взаимодействия персонала различных групп и оборудования. Возможны две формы такого взаимодействия: «без ожидания» и «с возможным ожиданием». В первом случае в нормальных производственных условиях не должны возникать организационные перерывы в работе оборудования и занятости работников. Во втором — такие перерывы объективно возможны. Без ожидания обычно осуществляется взаимодействие рабочего-станочника с контролерами, транспортными рабочими (кроме крановщиков), слесарями по ремонту оснастки. Взаимодействие «с возможным ожиданием» характерно для наладчиков, многостаночников, слесарей по ремонту оборудования. При первой из указанных форм взаимодействия расчетная численность рабочих однозначно определяется трудоемкостью соответствующих работ.

Численность рабочих может быть установлена на основе норм обслуживания. В тех случаях, когда взаимодействие рабочих между собой и с оборудованием осуществляется по схеме «с возможным ожиданием», т. е. когда объективно возможны организационные перерывы в занятости рабочих и простои технологического

оборудования в ожидании обслуживания, могут быть различные соотношения между количеством единиц оборудования и численностью рабочих. Пусть, например, группа рабочих мест обслуживается бригадой наладчиков. С увеличением их численности простой оборудования основных рабочих (операторов) в ожидании обслуживания будут уменьшаться. Но, вместе с тем будут расти затраты на содержание наладчиков. Следовательно, здесь необходим выбор наиболее эффективной численности наладчиков, при которой заданный производственный результат достигается с минимальными суммарными затратами производственных ресурсов. Аналогичные задачи возникают при расчете норм обслуживания и численности для дежурных слесарей, электриков и других групп рабочих, взаимодействующих с оборудованием по схеме «с возможным ожиданием».

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Структура норм времени и последовательность установления норм труда.
2. Принципиальные схемы определения численности персонала.
3. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности.
4. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала.
6. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
7. Циклические процессы.
8. Нециклические процессы.
9. Многофазные системы (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования)

### **ТЕМА 14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ДОХОДОВ И ОПЛАТА ТРУДА В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

#### План лекции

1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике
2. Структура дохода сотрудника предприятия.
3. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на транспорте.

#### **1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике**

Принцип распределения по труду, а также идеи братства, равенства, справедливости заимствованы основоположниками марксизма у основоположников христианства. Главное отличие первых от вторых в обещании реализации этих прекрасных идей на Земле и без помощи каких-либо мистических сил. Однако все попытки выполнить эти обещания оказались неудачными.

Обсуждаемый принцип практически означает распределение благ в соответствии с затратами и результатами труда. Выбор той или иной базы распределения определяется содержанием и условиями конкретного трудового процесса.

Труд рабочего, выполняющего определенную операцию технологического процесса, или комплекс таких операций, или этап обработки крупной детали (например, вала турбины) практически не может не оплачиваться по нормированным затратам труда, которые необходимы для достижения требуемого (планового) производственного результата. Иногда говорят, что оплата труда комплексных бригад осуществляется по конечному результату. Это возможно, но не слишком часто, так как подобная бригада должна, в сущности, разрастись до размеров завода, выпускающего полностью готовую машину. Даже если продукция бригады оплачивается по относительно обособленному

результату (комплекту полностью обработанных деталей, собранному узлу машины и т. д.), то распределение общего заработка чаще всего осуществляется пропорционально затратам труда.

Важно подчеркнуть, что все эти ситуации относятся к труду, выполняемому строго по заданной технологии или инструкции.

По отношению к труду, содержащему существенную долю элементов новизны, т. е. творческому труду, организация оплаты должна быть принципиально иной. Чем выше доля элементов творчества, тем в большей мере распределение неизбежно ориентируется не на затраты, а на результаты труда. В таких видах творчества, как научное, техническое, педагогическое и т. д., распределение продуктов труда осуществляется как по затратам, так и по результатам. Преобладание той или иной базы распределения целиком определяется долей творчества в данном виде деятельности. В экономическом аспекте творческим следует считать труд, основой оплаты которого принципиально может быть авторский гонорар. Но, в настоящее время не только в нашей стране, но и во всех развитых странах большинство ученых и инженеров не могут жить только на гонорар за плоды своего творчества.

Поскольку предпринимательство является одним из видов творческой деятельности, постольку прибыль предпринимателя — это не что иное, как вид авторского гонорара. Вместе с тем в современных условиях наибольших успехов добиваются, как правило, те предприниматели, которые доводят до практической реализации новые научные и технические идеи или открывают новые имена в искусстве. Иногда предприниматель и автор новой идеи — одно и то же лицо (например, основатель компании «Форд» Генри Форд). Чаще предприниматель реализует патент, который представляется ему и его советникам перспективным, или покупает акции перспективных фирм. Во всех этих случаях первоисточником прибыли является творчество авторов новых научно-технических идей, полезность которых увеличивается благодаря творчеству предпринимателя.

В рыночной экономике принцип распределения по труду реализуется исходя из предельной продуктивности конкретного работника на конкретном рабочем месте, т. е. доход работника при прочих равных условиях увеличивается в соответствии с ростом дохода предприятия от данного вида труда.

Предельная продуктивность работника зависит от спроса и предложения на соответствующем рынке труда. При рационально организованной экономике цена высококвалифицированного творческого труда значительно выше, чем малоквалифицированного. Это отражает более высокую продуктивность квалифицированного труда. Однако в условиях резкой смены общественных отношений и технологических укладов существенно изменяется структура спроса на труд, и цена некоторых видов высококвалифицированного труда может значительно снизиться. Такое положение характерно для рынка труда России конца XX — начала XXI в., когда доходы многих ученых и инженеров оказались ниже, чем у продавцов, кассиров и охранников. В подобных ситуациях, при которых рыночный механизм не обеспечивает адекватной реакции, должны действовать государственные меры регулирования, направленные на сохранение интеллектуального и духовного потенциала страны. Эти меры «срабатывают» при наличии достаточных средств в государственном бюджете. Если это условие не выполняется, неизбежна деградация науки, образования, культуры с очевидными последствиями для будущего страны. Рассмотренная ситуация является следствием различий в кратковременном и долговременном аспектах соотношения спроса и предложения на рынке труда [Маршалл, Т. 2, с. 49].

Таким образом, в нормально функционирующей рыночной экономике принцип распределения по труду модифицируется в принцип распределения по предельной продуктивности труда.

В условиях рыночной экономики наряду с доходами от труда существенную роль играют доходы от собственности. Проблема относительной значимости распределения по труду и по собственности обсуждается в экономической литературе не одну сотню лет.

Структура личных доходов существенно изменилась на протяжении XX в. В развитых и бывших социалистических странах существенную роль стали играть пенсии, пособия по безработице и болезни, стипендии и другие выплаты из государственных фондов. Данные о распределении доходов в США приведены в статье лауреата Нобелевской премии по экономике Василия Леонтьева. Он пишет, что к 1990 г. «доля доходов от собственности составляет примерно 15% личного дохода...» [Леонтьев. С. 26]. Кроме того, Леонтьев отмечал, что до 1929 г. расходы государства на пенсии, пособия по болезни, безработице были невелики. Сейчас они составляют до 15% суммарного личного дохода граждан США.

В теоретическом аспекте возможно обсуждение принципа распределения по способностям. Однако практически этот принцип может быть реализован только через распределение по труду. Способности существенно влияют на результаты труда, а значит, и на соответствующую долю общественного богатства. Это обстоятельство следует учитывать в системах оплаты труда.

Для нашей страны существенное значение имеет распределение по должности. Известны многие факты, которые заставляют усомниться в наличии достаточной положительной корреляции между занимаемой должностью и реальным вкладом в общественное богатство. Более того, здесь корреляция часто оказывается отрицательной. Это делает весьма актуальной проблему такого распределения доходов, при котором их уровень зависел бы не от должности, а от экономического и социального эффекта деятельности конкретного лица, занимающего данную должность.

Принципы распределения ориентированы преимущественно на экономический аспект проблемы. Однако в распределительных отношениях весьма важным является также социально-этический аспект. При определенных условиях он может оказаться даже важнее экономического. Основное противоречие между этими аспектами состоит в том, что распределение по результатам труда, не говоря о распределении по собственности, ведет к значительному неравенству в доходах, а соответственно и в потреблении.

Это неравенство неизбежно из-за различий в способностях людей, их социальном положении и других условий. Хотя отмеченное противоречие обсуждается уже на протяжении столетий, оптимального решения до сих пор не найдено. В большинстве стран неравенство в доходах пытаются компенсировать за счет общественных фондов потребления и благотворительных фондов, которые в определенной мере реализуют распределение по нормам потребления, соответствующим условиям страны.

Опыт последних десятилетий достаточно убедительно показал, что независимо от особенностей различных стран путь к рациональному распределению лежит не через уравнивание доходов, а через такой уровень их дифференциации, который обеспечивает высокие стимулы к росту эффективности и вместе с тем сохраняет стабильность в обществе за счет гарантий удовлетворения основных потребностей всего населения страны.

Возможен еще один принцип распределения — с помощью лотерей. В отличие от всех остальных способов распределения народного богатства лотереи основаны на принципе случайного выбора в соответствии с законом равной вероятности. Такой подход к проблеме доходов населения нельзя считать допустимым прежде всего по этическим соображениям. Это определяется тем, что вероятность выигрыша пропорциональна количеству купленных билетов (как говорят, «деньги к деньгам»).

В связи с тем, что лотереи практически всегда приводят к перераспределению жизненных благ в пользу богатых, классики экономической науки относились к ним

резко отрицательно. В частности, У. Петти отмечал, что лотереи устраивают те, кто хочет нажиться на использовании «в своих выгодах людской глупости» [Петти, 1940, с. 52].

Несмотря на предупреждения классиков, в экономике большинства стран игровой бизнес представлен достаточно ощутимо. Основная часть национального дохода цивилизованных стран распределяется по труду.

К числу принципов распределения можно отнести и принцип своевременности оплаты труда.

Необходимость своевременной оплаты труда подчеркивается в документах Международной организации труда (МОТ) и в законодательстве всех стран. Конкретные сроки оплаты труда устанавливаются в отраслевых тарифных соглашениях, коллективных договорах между работодателями и профсоюзами, других документах.

К сожалению, в России 1990-х гг. принцип своевременности оплаты труда очень часто нарушался на всех уровнях: от государственных органов до малых предприятий. Представители государства объясняли это отсутствием денег в казне из-за плохой собираемости налогов, а предприниматели — задержками в оплате счетов за поставленную продукцию и другими причинами. При этом нередко руководители предприятий получали свои немалые доходы своевременно, а сотрудники месяцами ждали заработной платы. Очевидно, что это не способствовало социальному согласию — одной из важнейших предпосылок эффективной работы.

Трудовой кодекс РФ, принятый в 2002 г. (новая редакция от 2006 г.), устанавливает весьма жесткие санкции за нарушение установленных сроков выплаты заработной платы. Есть надежда, что это улучшит ситуацию с организацией оплаты труда в России.

## **2 Структура дохода сотрудника предприятия**

Основной частью дохода наемного персонала предприятия является заработная плата, которая включает:

- 1) тарифную часть — оплату по тарифным ставкам и окладам;
- 2) доплаты и компенсации;
- 3) надбавки;
- 4) премии.

Тарифные ставки и оклады определяют величину оплаты труда в соответствии с его сложностью и ответственностью.

Назначение доплат — возмещение дополнительных затрат рабочей силы из-за объективных различий в условиях и тяжести труда. Компенсации учитывают независимые от предприятия факторы, в том числе рост цен.

Надбавки и премии вводятся для стимулирования добросовестного отношения к труду, повышения качества продукции и эффективности производства. Различия между надбавками и премиями в том, что надбавки выплачиваются в одинаковом размере каждый месяц в течение установленного периода, а премии могут быть нерегулярными, и их величина существенно меняется в зависимости от достигнутых результатов. Таким образом, доплаты и компенсации отражают те производственные и социальные характеристики труда, которые объективно не зависят от сотрудника. Надбавки и премии отражают результаты его собственных достижений.

Типовая структура дохода сотрудника предприятия может быть представлена:

1. Оплата по тарифным ставкам и окладам.
2. Доплаты за условия труда:
  - 2.1. Характеристики производственной среды.
  - 2.2. Сменность (режим работы).
  - 2.3. Степень занятости в течение смены.
3. Надбавки:

3.1. За продуктивность выше нормы (сдельный приработок, оплата за работу с численностью меньше нормативной).

3.2. За личный вклад в повышение эффективности, в том числе за изобретения и рационализаторские предложения.

3.3. За высокое качество продукции, выполнение срочных и ответственных заданий.

4. Премии:

4.1. За качественное и своевременное выполнение договоров и этапов работ.

4.2. По итогам работы за год.

4.3. Из фонда руководителя подразделения.

4.4. Авторские вознаграждения за изобретения и рационализаторские предложения.

4.5. Вознаграждения за активное участие в освоении новых технических и организационных предложений.

5. Услуги фирмы работникам (социальные выплаты).

6. Дивиденды по акциям предприятия.

Тарифные ставки и оклады устанавливаются на основе тарифных договоров в соответствии со сложностью труда, его ответственностью, уровнем цен на предметы потребления, ситуацией на рынке труда и другими факторами. Мировой опыт показывает целесообразность единых тарифных сеток из 17—22 разрядов для рабочих, специалистов и руководителей, что обеспечивает наглядность соотношений в тарифных ставках различных групп сотрудников и облегчает внесение изменений в тарифную систему предприятия, ее согласование с профсоюзом.

При выборе диапазона тарифной сетки необходимо учитывать различия в сложности работ, экономическое положение предприятия, а также социально-психологические факторы как на предприятии, так и за его пределами. Чем ниже уровень жизни в стране и хуже экономическое положение завода, тем меньше должен быть диапазон различий в оплате труда. Практически в России часто бывает наоборот.

Основой формирования тарифных сеток в настоящее время считается аналитический метод оценки работ. На Западе обычно исходят из так называемой Женевской схемы, принятой на международном конгрессе в Женеве в 1950 г. Эта схема предполагает анализ работ по следующим важнейшим признакам:

1. Специальные знания и умения (квалификационные требования) — профессиональное образование, опыт работы, требования к умственным способностям.

2. Нагрузка — влияние работы на организм человека.

3. Ответственность — материальная ответственность, ответственность за персонал в процессе производства, ответственность за сохранность производственной тайны.

4. Условия труда — воздействие окружающей среды в процессе производства, в том числе безопасность рабочего места. Реальные различия в зарплате могут превышать диапазон тарифной сетки за счет доплат, надбавок и премий.

Неблагоприятные условия труда, если их практически невозможно улучшить, должны компенсироваться работнику, прежде всего, за счет увеличения времени отдыха, дополнительного бесплатного питания на производстве, профилактических и лечебных мероприятий. Если этого недостаточно, вводятся доплаты к тарифным ставкам на основе аттестации рабочих мест и трудовых процессов по существующим методикам. Уровень компенсаций и доплат за неблагоприятные санитарно-гигиенические условия труда должен быть такой величины, которая исключала бы необходимость искажения норм выработки в целях увеличения заработной платы.

Доплаты за сменность устанавливаются за работу в вечерние и ночные смены.

Доплаты за уровень занятости в течение смены вводятся преимущественно для многостаночников, наладчиков, ремонтного персонала. Этот вид позволяет учитывать



различия в затратах труда, обусловленные степенью использования сменного фонда времени рабочих.

В коллективном договоре или в контракте целесообразно указать, что администрация имеет право использовать сменное время работника в пределах нормативного времени.

Совмещение различных видов деятельности, если по каждому из них загрузка недостаточна, является необходимым элементом нормально организованного производства. Доплаты должны устанавливаться не за факт совмещения профессий (функций), а за соотношение между нормативным и действительным уровнями занятости.

Наряду с нормативным для каждого работника должен устанавливаться проектный коэффициент занятости который соответствует реально выполняемым функциям и количеству обслуживаемых единиц оборудования. Проектный коэффициент занятости для данного вида работы должен определяться по методике нормирования труда соответствующей группы работников.

Минимум занятости в течение смены целесообразно установить на уровне 70% коэффициента нормативной занятости, а максимум доплат к тарифной ставке за степень занятости — в размере 30%.

Надбавки за продуктивность выше нормы до последнего времени чаще всего имели форму сдельного приработка или оплаты за работу с численностью персонала меньше нормативной. Такие выплаты обычно не рассматриваются как надбавки к тарифу, ибо считается, что надбавки устанавливаются администрацией. Но из приведенного выше определения надбавок как относительно постоянной части заработка, отражающей личные достижения работника, следует, что сдельный приработка — это вид надбавок.

Можно выделить следующие причины перевыполнения норм:

- 1) наличие у работника способностей к данной работе, превышающих средний уровень;
- 2) применение усовершенствований, которые не оформлены как рационализаторские предложения технического или организационного характера;
- 3) нарушения технологии и техники безопасности;
- 4) чрезмерная интенсивность труда;
- 5) ошибочность нормы.

Только первая причина может считаться объективным основанием для получения сдельного приработка и аналогичных ему выплат. Причины 3—5 в нормально организованном производстве не должны иметь места. Что касается второй причины, то необходимо создание экономических и организационных условий, обеспечивающих заинтересованность работника в оформлении рационализаторских предложений и включении их в утвержденный технологический процесс. Для этого вводятся надбавки.

Надбавки за личный вклад в повышение эффективности устанавливаются:

- 1) авторам рационализаторских предложений по совершенствованию техники и технологии;
- 2) авторам предложений по совершенствованию организации труда, производства и управления;
- 3) рабочим, специалистам и руководителям, непосредственно участвовавшим в реализации технических и организационных нововведений.

Надбавки устанавливаются на период реального применения нового оборудования, инструмента, форм организации труда и т. д.

Источником надбавок за рост эффективности является реальная экономия трудовых и материальных ресурсов от применения новшеств. На вознаграждение в виде надбавок и премий может быть направлено до 90% суммы реального эффекта. Распределение вознаграждения производится с учетом особенностей предприятия.

Например, возможен следующий вариант распределения: 40% — на надбавки авторам и тем, кто непосредственно помогал реализации их предложений; 40% — на премирование; 20% — в фонд руководителей участка и цеха — на надбавки и премии.

Надбавки за рост эффективности обеспечивают реальные экономические предпосылки для стабилизации коэффициента выполнения норм и перехода к расширению сферы применения повременной оплаты труда с нормированным заданием. Опыт показывает, что необходимо расширить понятие рационализаторского предложения, включив в него не только технические, но и организационно-экономические новшества. Вознаграждения в виде надбавок следует выплачивать весь период использования данного предложения. Пересмотр норм по инициативе рабочих должен рассматриваться как рационализаторское предложение.

Правильное применение надбавок за рационализацию и рост эффективности может коренным образом изменить ситуацию с перевыполнением норм. Нередки ситуации, когда рабочему невыгодно оформлять рацпредложение, хотя он зарабатывает только на том, что реализует его лишь на одном рабочем месте. Если же ввести надбавки к оплате по тарифу от эффекта, который будет реализован на всех рабочих местах, где внедрено данное предложение, то сумма заработка рационализатора будет заведомо больше, чем от использования «производственного секрета» на одном рабочем месте. Таким образом, надбавки становятся заменой сдельного приработка и вместе с премиями за рост эффективности реализуют гонорарный принцип оплаты труда.

Надбавка за высокое качество продукции, выполнение срочных и ответственных заданий выплачивается из фонда руководителя подразделения (мастера, начальника цеха, отдела). Величина и период установления этой надбавки определяются соответствующими руководителями.

Из экономической сущности премий следует, что они могут быть двух основных видов:

- 1) за качественное и своевременное выполнение работ;
- 2) за личный творческий вклад работника в общий результат деятельности цеха и предприятия.

В развитых странах услуги фирмы включают полную или частичную оплату расходов по следующим статьям: транспорт; медицинская помощь и лекарства; отпуск и выходные дни; питание во время работы; повышение квалификации работников фирмы; страхование жизни работников фирмы и членов их семей; членство в клубах (спортивных, профессиональных и др.); загородные поездки и пикники; консультирование по юридическим, финансовым и другим проблемам; сберегательные фонды; другие расходы.

Эффективно работающие компании США оплачивают своим сотрудникам до 90% стоимости лечения у терапевтов и стоматологов, возмещают стоимость обучения в колледжах и университетах (при успешной сдаче экзаменов), выплачивают значительную часть пенсий по старости, создают льготы для покупки товаров.

Социальные выплаты часто организуются по принципу «меню». Это означает, что в пределах определенной суммы каждый сотрудник может выбирать те виды оплат, которые для него являются наиболее привлекательными. К социальным выплатам относятся также отчисления предприятия в пенсионные фонды.

Дивиденды и доход от роста курсовой стоимости акций составляют значительную часть общего дохода высшего руководства корпораций. Во многих фирмах весьма существенна оплата деятельности менеджеров через опционы.

Как показывает мировой опыт, эффективность сотрудника и его доходы хорошо коррелируют на всех уровнях иерархии, кроме самого высшего. Оклады и другие доходы (дивиденды, опционы и т. д.) руководителей корпораций часто не связаны с величиной прибыли, курсом акций и другими полезными результатами.

### **3. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на транспорте**

Исходя из структуры дохода сотрудника предприятия, могут быть выбраны формы и системы заработной платы, соответствующие условиям конкретного хозяйственного объекта.

Форма заработной платы характеризует соотношения между затратами рабочего времени, продуктивностью труда работников и величиной их заработка. Различают две основные формы заработной платы: повременную и сдельную.

Повременной называется форма оплаты, при которой величина заработка пропорциональна фактически отработанному времени.

При сдельной оплате заработок работника пропорционален количеству изготовленной им продукции.

Система заработной платы характеризует взаимосвязи элементов заработной платы: тарифной части, доплат, надбавок, премий. Существуют десятки систем заработной платы: повременно-премиальная, сдельно-премиальная, повременная с нормированным заданием, аккордная и т. п. Большинство систем, применяемых на предприятиях развитых стран, рассматриваются как ноу-хау и не публикуются в открытой печати. Общей тенденцией является расширение сферы применения систем, основанных на повременной оплате с нормированным заданием и достаточно большой долей премий (до 50%) за вклад сотрудника в увеличение дохода фирмы.

В современных системах заработной платы особое внимание обращается на усиление заинтересованности каждого сотрудника в повышении эффективности производственных ресурсов. Рост заработной платы должен быть поставлен в зависимость от снижения норм затрат труда и материалов, повышения качества продукции (и соответствующего роста ее цены) и увеличения объема продаж.

Следует подчеркнуть, что при повременной форме оплаты труда условием получения заработка за фактически отработанное время должно быть выполнение определенного объема работы, который устанавливается нормированным заданием. Иными словами, сам по себе факт нахождения на рабочем месте еще не может считаться основанием для начисления заработной платы. Это обстоятельство показывает относительность выделения повременной и сдельной форм оплаты труда. При выполнении норм выработки (нормированных заданий) на 100% повременный и сдельный заработки будут равны.

Сдельную форму целесообразно применять в тех случаях, когда объем выпущенной продукции может существенно изменяться в зависимости от индивидуальных различий работающих.

Основой роста заработной платы всех категорий работников должны быть надбавки и премии.

Оклады специалистам и служащим устанавливаются на основе аттестации, которая может проводиться с периодичностью 1—3 года в зависимости от тарифного договора между представителями работодателей и работников. При оценке деятельности специалистов основное внимание обращается на их творческую активность, которая проявляется в изобретениях, рационализаторских предложениях, коммерческих идеях и т. д. Служащие оцениваются по уровню их квалификации, добросовестности, точности выполнения должностных инструкций, ответственности.

Дифференциация окладов специалистов и служащих в пределах единой тарифной сетки, как правило, сравнительно невелика, в диапазоне 1:3. Однако различия в общем заработке могут быть значительно большими — в 5, 10 и более раз. Эта дифференциация определяется различиями в индивидуальной эффективности труда, оцениваемой в конечном счете по влиянию деятельности специалиста на рост прибыли.

Для специалистов инженерного профиля (конструкторы, технологи) наиболее важными являются надбавки и премии за изобретательскую и рационализаторскую деятельность. При этом надбавки имеют форму роялти, т. е. ежемесячных выплат за весь

срок применения на предприятии данного изобретения и рационализаторского предложения. Премии за рост эффективности устанавливаются как пошальный платеж, т. е. единовременная выплата в зависимости от ожидаемого эффекта изобретения или рационализаторского предложения.

Надбавки и премии за рост эффективности могут быть установлены всем категориям специалистов. В частности, для тех, кто занят в отделах планирования, снабжения, сбыта, надбавки и премии устанавливаются за снижение запасов материалов и незавершенного производства, выбор наиболее эффективных поставщиков сырья, расширение объема продаж и т. д.

Надбавки служащим устанавливаются прежде всего за добросовестное выполнение обязанностей, выполнение срочных работ, совмещение функций, освоение новых методов работы, новой информационно-вычислительной техники.

Для руководителей и специалистов все большее применение находит контрактная система оплаты труда. Срок действия контракта, как правило, 3—5 лет. Его основными разделами являются:

- 1) общая характеристика контракта;
- 2) условия труда;
- 3) оплата труда;
- 4) социальное обеспечение;
- 5) порядок прекращения контракта;
- 6) решение спорных вопросов;
- 7) особые условия.

Оплата труда руководителей предприятий, их заместителей, а также руководителей относительно самостоятельных подразделений может осуществляться в процентах от прибыли предприятия. Однако чаще применяется комбинированный вариант оплаты руководителей: оклад плюс надбавки и премии в зависимости от прибыли или ее составляющих, непосредственно зависящих от деятельности соответствующего руководителя. Для руководителей и специалистов производственных подразделений помимо премий за рост эффективности обычно устанавливают также премии за выполнение производственных заданий и этапов работ. Величина этих премий исчисляется в зависимости от ритмичности производства с учетом качества продукции, оцениваемого по рекламациям, повторным проверкам, потерям у потребителей. При заключении контракта со специалистом целесообразно предлагать ему выбор из нескольких вариантов оплаты труда («меню контрактов»). Например, в одном варианте может быть большая доля оклада при меньшей доле премии и гонорара; в другом варианте — наоборот: большая доля заработка, зависящего от результатов работы. В подобных случаях специалисты, уверенные в своих творческих способностях, будут выбирать варианты с большей долей премий и гонораров. Такой выбор выгоден и предприятию.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.
2. Статистический анализ распределения личных доходов.
3. Структура дохода сотрудника предприятия.
4. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. Расчет фондов заработной платы.
6. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
7. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда.
8. Расчет фондов поощрения.

9. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
10. Сущность заработной платы.
11. Модели формирования доходов социальных групп предприятия.
12. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов.
13. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии.
14. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия.
15. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

## **ТЕМА 15. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

### План лекции

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений.
2. Проблема отчуждения.
3. Принципы и опыт организации социального партнерства.

### **1 Общая характеристика социально-трудовых отношений**

Социально-трудовые отношения характеризуют экономические, психологические и правовые аспекты взаимосвязей индивидуумов и социальных групп в процессах, обусловленных трудовой деятельностью. Анализ социально-трудовых отношений обычно проводят по трем направлениям: субъекты; предметы; типы.

Субъектами социально-трудовых отношений являются индивиды или социальные группы. Для современной экономики наиболее важными субъектами рассматриваемых отношений являются: наемный работник, союз наемных работников (профсоюз), работодатель, союз работодателей, государство.

Наемный работник — это человек, заключивший трудовой договор с представителем предприятия, общественной организации или государства.

Работодатель — это человек, нанимающий для выполнения работы одного или нескольких работников. Работодатель может быть собственником средств производства или его представителем. В частности, работодателем является руководитель государственного предприятия, который, в свою очередь, является наемным работником по отношению к государству.

Профессиональный союз создается для защиты экономических интересов наемных работников или лиц свободных профессий в определенной сфере деятельности. Важнейшими направлениями деятельности профсоюзов являются: обеспечение занятости, условия и оплата труда.

Государство как субъект социально-трудовых отношений в условиях рыночной экономики выступает в следующих основных ролях: законодатель, защитник прав граждан и организаций, работодатель, посредник и арбитр при трудовых спорах.

Взаимосвязи между субъектами социально-трудовых отношений возникают на различных уровнях: работник — работник; работник — работодатель; профсоюз — работодатель; работодатель — государство; работник — государство и др.

Предметы социально-трудовых отношений определяются целями, к достижению которых стремятся люди на различных этапах их деятельности. Принято различать три основные стадии жизненного цикла человека:

- от рождения до окончания обучения;
- период трудовой и (или) семейной деятельности;
- период после трудовой деятельности.

На первой стадии социально-трудовые отношения связаны преимущественно с проблемами профессионального обучения. На второй — основными являются

отношения найма и увольнения, условий и оплаты труда. На третьей — центральной является проблема пенсионного обеспечения.

В наибольшей степени предметы социально-трудовых отношений обусловлены двумя блоками проблем: занятость; организация и оплата труда. Первый из этих блоков определяет возможности обеспечения людей средствами существования, а также реализации индивидуальных способностей. Второй блок связан с условиями труда, характером взаимоотношений в производственных коллективах, возмещением затрат рабочей силы, возможностями для развития человека в процессе трудовой деятельности.

Типы социально-трудовых отношений характеризуют психологические, этические и правовые формы взаимоотношений в процессе трудовой деятельности. По организационным формам выделяют следующие типы социально-трудовых отношений: патернализм, партнерство, конкуренция, солидарность, субсидиарность, дискриминация и конфликт.

Патернализм характеризуется значительной долей регламентации социально-трудовых отношений со стороны государства или руководства предприятия. Она осуществляется под видом «отеческой заботы» государства о нуждах населения или администрации предприятия о его сотрудниках. Примером государственного патернализма может служить бывший СССР. На уровне предприятия патернализм характерен для Японии и для некоторых других азиатских стран.

Партнерство наиболее характерно для Германии. Экономика этой страны основана на системе детально проработанных правовых документов, в соответствии с которыми наемные работники, предприниматели и государство рассматриваются как партнеры в решении экономических и социальных задач. При этом профсоюзы выступают с позиций не только защиты интересов наемного персонала, но и эффективности производства на предприятиях и национальной экономики в целом. Отношения партнерства обеспечивают достижение синергетического эффекта от согласованной деятельности людей и социальных групп.

Конкуренция между людьми или коллективами также может способствовать достижению синергетического эффекта. В частности, опыт показывает эффективность рационально организованной конкуренции между конструкторскими коллективами.

Солидарность предполагает общую ответственность и взаимную помощь, основанную на общности интересов группы людей. Чаще всего говорят о солидарности членов профсоюзов при отстаивании интересов наемного персонала. Солидарность проявляют и члены союзов работодателей, а также члены других союзов.

Субсидиарность означает стремление человека к личной ответственности за достижение своих целей и свои действия при решении социально-трудовых проблем. Субсидиарность можно рассматривать как противоположность патернализму. Если человек для достижения своих целей вступает в профессиональный или иной союз, то субсидиарность может реализоваться в форме солидарности. При этом человек действует солидарно при полном сознании своих целей и своей личной ответственности, не поддаваясь влиянию толпы.

Дискриминация — это основанное на произволе, незаконное ограничение прав субъектов социально-трудовых отношений. При дискриминации нарушаются принципы равенства возможностей на рынках труда. Дискриминация может быть по полу, возрасту, расе, национальности, конфессии и другим признакам. Проявления дискриминации возможны при выборе профессии и поступлении в учебные заведения, продвижении по службе, оплате труда, предоставлении услуг предприятия работникам, увольнении.

Равенство возможностей в социально-трудовых отношениях обеспечивается прежде всего системой законодательства. Для России это прежде всего Конституция РФ, ТК РФ и Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации». Россия ратифицировала конвенции Международной организации труда (МОТ) о равенстве

возможностей в сфере труда и занятости. Однако в действующей системе законодательства реально отражено равенство возможностей только при приеме на работу (ст. 3 ТК РФ) и оплате труда (ст. 132 ТК РФ).

Конфликт является крайним выражением противоречий в социально-трудовых отношениях. Наиболее явными формами трудовых конфликтов являются трудовые споры, забастовки, массовые увольнения (локауты).

Противоречия в социально-трудовых отношениях объективно неизбежны и при определенных условиях необходимы для развития экономических систем. В этом смысле конфликты могут быть полезны, так как они наиболее явно выражают интересы противоборствующих сторон. Однако затяжные конфликты приводят к значительным потерям для предприятия, его сотрудников и экономики страны в целом. Этим определяется необходимость методов рационального управления конфликтными ситуациями. По характеру влияния на результаты экономической деятельности и качество жизни людей социально-трудовые отношения бывают двух типов:

конструктивными, способствующими успешной деятельности предприятия и общества;

деструктивными, мешающими успешной деятельности предприятия и общества.

Конструктивными могут быть отношения либо сотрудничества, взаимной помощи, либо конкуренции, организованной так, чтобы способствовать достижению положительных результатов.

Деструктивные взаимоотношения возникают тогда, когда общая направленность интересов сотрудников и социальных групп не соответствует целям предприятия. Интересы сотрудников предприятия могут различаться по ряду признаков: психофизиологические параметры (пол, возраст, здоровье, темперамент, уровень способностей и т. д.); национальность; семейное положение; образование; отношение к религии; социальное положение; политическая ориентация; уровень доходов; профессия; место в иерархии предприятия и др.

Само по себе различие сотрудников предприятия по этим и другим признакам необязательно ведет к деструктивным взаимоотношениям. Известно множество примеров эффективного сотрудничества самых разных людей. Основным условием такого сотрудничества является наличие объединяющей ситуации или идеи, перед которыми индивидуальные и групповые различия становятся несущественными.

Объединяющие ситуации — это война, стихийное бедствие, экологическая катастрофа, необходимость сохранения (выживаемости) предприятия в конкурентной борьбе, страх безработицы. Объединяющие идеи могут быть религиозными, социально-политическими, научными и др. Конструктивное взаимодействие сотрудников предприятия основывается на авторитете руководителей, системе пожизненного найма, высоком уровне доходов, рациональном стиле управления, психологической атмосфере в коллективе.

Эффективная система управления персоналом должна учитывать различие характеристик и интересов сотрудников. Необходимо учитывать особенности работы женщин, людей предпенсионного возраста, инвалидов и молодежи. Необходимо уважать религиозные чувства и национальные обычаи. При разработке режимов труда и отдыха, систем мотивации и оплаты следует учитывать особенности творческого труда, семейное положение сотрудников, условия для повышения их квалификации.

К числу наиболее важных социальных взаимоотношений относятся взаимоотношения между руководителями и подчиненными. В России экономика десятилетиями функционировала на основе административных методов, а точнее, просто на страхе подчиненных перед начальством. Такие взаимоотношения были особенно откровенными между руководителями различных уровней.

Опыт развитых стран показывает, что отношения партнерства более эффективны, чем отношения, основанные на административном принуждении. Имущественное

неравенство может быть любим, но на работе все сотрудники должны чувствовать себя партнерами.

## **2 Проблема отчуждения.**

Отчуждение — это форма отношения к труду, характеризующаяся настроениями бессмысленности, беспомощности, отстраненности [Смелзер, с. 506].

Бессмысленность труда ощущается людьми, которые, выполняя какую-то производственную операцию, часть работы, не представляют назначения конечного продукта, области его использования или полагают, что их деятельность не приносит пользы, а может быть, даже вредна обществу. Состояние бессмысленности, бесцельности возможно в любом виде деятельности. По-видимому, чаще, чем рабочим, оно свойственно чиновникам, литераторам и политикам.

Беспомощность может ощущаться сотрудником предприятия, который не имеет защиты перед произволом своего руководителя или собственника предприятия, а также не имеет возможности влиять на принимаемые решения. Чувство беспомощности может ощущаться любым человеком перед коллективом, руководителем, представителями власти, криминальным миром.

Отстраненность обусловлена трудностями деловых и дружеских контактов, отсутствием перспектив профессионального и административного роста, неприятием ценностей коллектива, предприятия или общества.

Проблема отчуждения рассматривалась многими социологами, экономистами, философами, психологами и писателями (Маркс, Бердяев, Сорокин, Маркузе, Кафка, Камю, Сартр и др.).

В России на всех этапах ее истории проблема отчуждения наиболее явно проявлялась в настроениях беспомощности большинства населения перед властью. Формы произвола (административного, политического и экономического) менялись, но отчуждение было всегда больше, чем в развитых странах.

К середине 1990-х гг. отчуждение усилилось в связи с резкой и неоправданной дифференциацией доходов и качества жизни у рабочих и среднего слоя служащих, с одной стороны, и высшего руководства предприятий — с другой. Большинство населения негативно относится к людям, ставшим за 1—2 года собственниками крупных состояний.

Отчуждение имеет ряд неблагоприятных последствий в психо- физиологическом, экономическом и политическом аспектах.

Психофизиологические последствия отчуждения обусловлены влиянием отрицательных эмоций на здоровье человека. Это приводит к нарушениям психики, а затем и физиологических функций организма.

Экономические последствия отчуждения связаны с ослаблением мотивации к производительному и качественному труду. Трудно рассчитывать на творчество сотрудников, которые настроены отчужденно. При современной технологии и организации производства это неизбежно скажется на экономических показателях предприятия.

Политические последствия отчуждения проявляются в нестабильности социальных отношений, нарушениях контактов между различными группами населения, усилении экстремизма.

К настоящему времени разработаны научные рекомендации и накоплен опыт решения проблем отчуждения. Прежде всего, это относится к организации социального партнерства на предприятиях и в обществе.

Важную роль играют применение партисипативного стиля управления, организация кружков качества, бригад результативности и т. п. [Синк].

В последние десятилетия для улучшения социальных контактов на предприятиях и мотивации роста производительности стали использоваться различные формы участия



рабочих и служащих предприятий в управлении собственностью и распределении прибыли. Такой опыт имеется в США, Японии, Западной Европе [Шнейдер, Цангер].

В настоящее время выделяют следующие формы участия сотрудников предприятия в принятии управленческих решений [Современный менеджмент]:

информирование персонала об экономической ситуации и о планах администрации, возможность выражения мнений сотрудников о принимаемых решениях, участие в обсуждении решений с правом совещательного голоса;

возможность участия в принятии решений с правами, равными правам администрации, использование права вето при решении отдельных вопросов, касающихся положения наемного персонала;

право контроля деятельности администрации;

право на коллективное управление предприятием по принципу «один человек — один голос».

Наряду с различными формами производственной демократии для повышения интереса сотрудников к содержанию труда используются также организационно-технологические решения. В частности, можно отметить тенденции отказа от применения конвейеров с регламентированным ритмом, укрупнения производственных операций, включения в функции работников управленческих решений. Такие методы получили название обогащения труда, или обогащения содержания работы.

Одним из наиболее известных примеров подобных решений является завод компании «Вольво» в шведском городе Кальмаре. При сборке автомобилей на этом заводе количество производственных операций, производимых на одном рабочем месте, увеличилось на порядок. Работа выполняется бригадами, каждая из которых обладает широкими правами в части распределения функций между рабочими.

Можно выделить следующие основные условия преодоления состояний отчуждения на предприятии:

1. Каждый сотрудник должен быть убежден в общественной полезности изготавливаемой продукции и экологической безопасности производства. Цели фирмы должны быть отчетливо сформулированы и хорошо известны как общественности, так и персоналу. Следует отметить, что общественная полезность продукции является проблемой для многих фирм, в том числе всемирно известных. В частности, это относится к напиткам, выпускаемым компаниями «Coca-Cola» и «Pepsi-Cola».

2. Каждый сотрудник должен быть уверен, что его творческие способности могут быть использованы на предприятии. Для этого необходима общая ориентация на непрерывный процесс нововведений в изделиях, технологии, организации труда, производства и управления.

3. Характер взаимоотношений между сотрудниками, особенно между руководителями и подчиненными, должен соответствовать нормам профессиональной этики и представлениям о справедливости, сложившимся в данном обществе.

Для многих предприятий преодоление состояний отчуждения может представить значительные трудности. Вместе с тем каждый шаг на этом пути означает улучшение использования трудового потенциала, что обеспечивает соответствующий рост экономической и социальной эффективности.

Развитие состояний отчуждения в значительной мере зависит от психологической и духовной ориентации человека, его общего настроения по отношению к окружающим. Эта общая настроенность выражается в психологии понятием ассертивности.

### **3 Принципы и опыт организации социального партнерства**

Социальное партнерство — это идеология, формы и методы согласования интересов социальных групп для обеспечения их конструктивного взаимодействия. Устойчивость общественной системы и эффективность рыночной экономики зависят прежде всего от характера взаимоотношений предпринимателей и работающих по

найму. Проблемы социального партнерства обычно рассматриваются исходя из послевоенного опыта стран Западной Европы, особенно ФРГ. Однако основные идеи согласования интересов капиталистов и рабочих были сформулированы значительно раньше.

Чтобы понять сущность социального партнерства, необходимо исходить из истории взаимоотношений между основными классами общественных систем. В течение тысячелетий эти отношения были антагонистическими (рабы — рабовладельцы, крепостные — феодалы, рабочие — капиталисты). К числу важнейших событий мировой истории относятся восстания рабов, крестьянские войны, социальные революции. Только со второй половины XX в. в развитых странах прекратились попытки насильственного изменения общественного строя. Для разрешения социальных конфликтов в научной литературе предлагалось два принципиально различных способа:

- 1) уничтожение частной собственности на средства производства, государственное управление предприятиями;
- 2) согласование интересов собственников и наемных работников.

Первый путь наиболее последовательно выражен марксистами, которые исходят из непримиримости интересов капиталистов и рабочих. Это постоянно подчеркивалось даже в терминологии. Так, в предисловии к третьему изданию «Капитала» Ф. Энгельс с возмущением писал, что применяемые в немецкоязычной экономической литературе термины *Arbeitgeber* (работодатель) и *Arbeitnehmer* (берущий работу) маскируют отношения эксплуатации [Маркс, с. 28]. Возможности согласования классовых интересов обсуждались в работах авторов различной политической ориентации: социалистов, утопистов, либералов, христианских социалистов и др.

Одной из первых работ, посвященных сущности и условиям общественного согласия, является «Общественный договор» Руссо. В этом трактате, опубликованном в 1762 г., рассматривается общество, основанное на законах, перед которыми все равны и которые сохраняют личную свободу каждого гражданина. По мнению Руссо, совершенное законодательство нельзя создать в результате борьбы партий, члены общества могут выступать только от своего имени, законы принимаются в результате плебисцита, государство должно быть небольшим по территории (образец — Швейцария). Важным условием функционирования общественного договора является высокий уровень гражданской зрелости населения. Роль законодательства подчеркивали многие современники Руссо. В частности, Ф. Кенэ считал, что не люди, а законы должны управлять государством.

Проблемы согласования интересов социальных групп были центральными в публикациях и практической деятельности Ш. Фурье, А. Сен-Симона, Р. Оуэна. Их идеи охватывают важнейшие сферы жизни общества: производство, обмен, распределение, воспитание, обучение, быт и др. В частности, Фурье предлагал делить чистый доход между капиталом, талантом и трудом в пропорции: 4 : 12; 3 : 12; 5 : 12.

Существенное внимание уделено проблемам сотрудничества труда и капитала в работах А. Маршалла, который подчеркивал, что «доходы рабочих зависят от авансирования труда капиталом» [Маршалл, Т. 2, с. 247].

Поскольку основной целью социального партнерства является обеспечение устойчивого эволюционного развития общества, важно определение условий, при которых такое развитие может стать возможным. Эти условия были рассмотрены еще в 1920-х гг. Питиримом Сорокиным. Он установил, что устойчивость общественной системы зависит от двух основных параметров: уровня жизни большинства населения и степени дифференциации доходов. Чем ниже уровень жизни и чем больше различия между богатыми и бедными, тем популярнее призывы к свержению власти и переделу собственности с соответствующими практическими действиями [Сорокин, 1990].

Существенное влияние на развитие идеи социального партнерства оказали немецкие экономисты Вильгельм Репке (1899—1966), Альфред Мюллер-Армак (1901—

1978) и Людвиг Эрхард (1897—1977). Эти авторы создали концепцию социального рыночного хозяйства, которая исходит из сочетания конкуренции, экономической свободы предпринимателей и активной роли государства в перераспределении доходов и организации социальной сферы.

Теоретические аспекты социального рыночного хозяйства обусловлены классической проблемой установления функций государства в условиях экономики, управляемой «невидимой рукой» рынка. Эта проблема обсуждалась еще А. Смитом, который доказывал, что государство должно заниматься в основном поддержанием общественного порядка и защитой страны. Иначе говоря, Смит и его последователи отводили государству роль «ночного сторожа» (выражение Ф. Лассалья). Хотя степень вмешательства государства в экономику развитых стран различна, в настоящее время все эти страны имеют системы социального обеспечения, помощи безработным, их переподготовки и т. д. В сущности, во всех развитых странах действуют системы социального рыночного хозяйства. В ФРГ вмешательство государства в перераспределение доходов осуществляется более активно, чем в США. Это проявляется, в частности, в более высоких ставках налогов от прибыли предприятия.

Организация социального партнерства в ФРГ является одним из важнейших аспектов организации социального рыночного хозяйства. Отношения партнерства осуществляются как между работодателями и работополучателями, так и между поколениями (при организации пенсионного обеспечения). Действие современных систем социального партнерства целесообразно оценивать с позиций приведенных выше условий устойчивости государства, сформулированных Сорокиным.

Первое из этих условий — уровень жизни большинства населения. Оно характеризуется тем, что в настоящее время абсолютное большинство жителей развитых стран обеспечены питанием, жильем, предметами первой необходимости. В ФРГ свыше 80% семей имеют автомобиль, цветной телевизор, стиральный автомат, пылесос, обеспечены телефонной связью. Во всех развитых странах действуют программы и фонды помощи безработным, малообеспеченным, инвалидам и престарелым.

Второе условие устойчивости — дифференциация доходов. В большинстве развитых стран различие доходов 20% наиболее бедных и богатых семей не превышает 10 раз. Основную часть населения составляет средний класс, который имеет весьма высокий уровень жизни и абсолютно не склонен к радикальному изменению общественной системы, особенно к переделу собственности. Таким образом, если исходить из условий Сорокина, то в развитых странах нет экономических предпосылок для каких-либо существенных нарушений устойчивости общественного строя.

Помимо экономических существенны также психологические предпосылки и культурные традиции устойчивости государства. В последние десятилетия население развитых стран ориентировано на поиск социальных компромиссов. Основная часть жителей предпочитает решать общественные проблемы рационалистически, без крайностей, на основе правил, определенных существующими законами. Благодаря идеологии социального партнерства профсоюзы и другие представители работающих по найму стали осознавать свою ответственность не только за уровень заработной платы, но и за эффективность хозяйства.

Хотя проблемы социального партнерства чаще всего рассматриваются на основе опыта стран Западной Европы, сотрудничество предпринимателей и наемного персонала характерно также для Японии и для многих корпораций США. Руководитель всемирно известной корпорации «Сони» Акио Морито неоднократно подчеркивал, что управление его фирмой осуществляется по принципу «все мы — одна семья». И это не просто красивые слова. За ними стоит весьма четкая организационная система, заставляющая каждого рабочего и инженера думать об интересах фирмы, как о собственных. Японские компании при ухудшении деловой конъюнктуры делают все возможное, чтобы сохранить персонал, не допустить увольнений. Если фирма терпит убытки, то

понижение зарплаты начинается с верха административной лестницы. Экономической основой социального партнерства является оценка вклада различных социальных групп в создание дохода предприятия и национального дохода страны.

Динамика роста реальной заработной платы рабочих и служащих в развитых странах соответствует динамике роста производительности труда. Это относится, прежде всего, к изобретателям, рационализаторам и многим предпринимателям. Однако у данной категории работающих результаты труда являются следствием особого дара природы — творческих способностей, возможность реализации которых является одним из наиболее существенных мотивов творческой деятельности.

Таким образом, в развитых странах можно отметить тенденцию к росту справедливого обмена результатами труда различных социальных групп, что является важной предпосылкой социального партнерства. Опыт послевоенных десятилетий показывает, что приближение к социальной справедливости практически возможно не через уравнивание доходов, а в результате роста эффективности производства на основе реализации творческого потенциала человека.

При этом организация справедливой оплаты может стать одним из факторов роста эффективности. Об этом свидетельствует опыт Швеции по применению так называемой эгалитарной политики заработной платы. Сущность этого опыта состоит в том, что рабочие и служащие определенной квалификации при определенных условиях труда получали одну и ту же заработную плату независимо от финансового положения (прибыльности) предприятия. Это принципиально отличает «шведский вариант» от классического капитализма, при котором те, кто работает на процветающей фирме, зарабатывают намного больше своих коллег, занятых на менее прибыльных предприятиях.

Осуществление принципа равной оплаты за равный труд является одним из факторов, обеспечивающих рост эффективности экономики за счет выбраковки нерентабельных производств. Это определяется тем, что хозяин такого предприятия не имеет возможности повысить свою прибыль за счет снижения заработка рабочих. При закрытии нерентабельного завода государство гарантирует его персоналу переподготовку и занятость на других производствах. Следовательно, эгалитарная политика оплаты труда отрицательно сказывается в основном на собственниках нерентабельных предприятий. Всем остальным эта политика выгодна. Ее важным достоинством являются стабильность общественной атмосферы в стране и минимальный уровень конфликтов между разными слоями общества.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений.
2. Проблема отчуждения в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства.
4. Принципы и опыт организации социального партнерства.
5. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
6. Справедливость.
7. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
8. Профессиональная этика.
9. Эффективность морали.
10. Общее и частное в профессиональной этике.
11. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

## ТЕМА 16. ТРУДОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ

План лекции

1. Трудовое поведение: понятие, структура.
2. Виды трудового поведения, механизм регулирования.

### 1 Трудовое поведение: понятие, структура

К числу ведущих категорий социологии труда относятся социальное поведение и его модификации — трудовое, экономическое, организационное, функциональное, коммуникационное, производственное, демографическое, нормативное и девиантное. В них отражены свойства основных субъектов социальной жизни: личности, группы, коллектива. Социальное поведение — производная компонента социальной среды, которая преломляется в субъективных характеристиках и актах действующих лиц, а также результат субъективной детерминации человеческой активности. В этом смысле его можно понимать как процесс целенаправленной активности в соответствии со значимыми интересами и потребностями человека. Оно, с одной стороны, сложнейшая система адаптации и приспособления личности к разнообразным условиям, способ функционирования в системе конкретного социума. С другой — активная форма преобразования и изменения социальной среды в соответствии с объективными возможностями, которые человек самостоятельно проектирует и открывает для себя, соотносясь со своими собственными представлениями, ценностями и идеалами. Разновидностью социального поведения являются трудовая деятельность и трудовое поведение.

Трудовая деятельность — это жестко фиксированный во времени и пространстве целесообразный ряд операций и функций, совершаемых людьми, объединенными в производственной организации. Здесь ставятся следующие цели:

- создание материальных благ, средств жизнеобеспечения;
- оказание услуг различного целевого назначения;
- разработка научных идей, ценностей и их прикладных аналогов;
- накопление, консервация, передача информации и ее носителей и т.д.

Трудовая деятельность — независимо от способа, средств и результатов — характеризуется рядом общих свойств: функционально-технологическим набором трудовых операций, предписанной рабочим местам функциональной программой; набором соответствующих качеств субъектов труда, зафиксированных в профессиональных, квалификационных и должностных характеристиках; материально-техническими условиями и пространственно-временными рамками реализации; определенным способом организационно-технологической и экономической связи субъектов труда со средствами и условиями их реализации; нормативно-алгоритмизированным способом организации, с помощью которого формируется поведенческая матрица индивидов, включенных в производственный процесс (организационно-управленческой структурой).

Трудовое поведение — это индивидуальные и групповые действия, показывающие направленность и интенсивность реализации человеческого фактора в производственной организации. Это сознательно регулируемый комплекс действий и поступков работника, связанных с совпадением профессиональных возможностей и интересов с деятельностью производственной организации, производственного процесса. Это процесс самонастройки, саморегуляции, обеспечивающий определенный уровень личностной идентификации.

Структуру трудового поведения можно представить следующим образом:

- циклически повторяющиеся действия, однотипные по результату, воспроизводящие стандартные статусно-ролевые ситуации или состояния;

- маргинальные (от лат. *marginis* — находящийся на краю) действия и поступки, которые формируются в фазах переходного состояния от одного статуса в другой;
- поведенческие схемы и стереотипы, часто встречающиеся образцы поведения;
- действия, в основе которых лежат рационализированные смысловые схемы, переведенные в план устойчивых убеждений;
- акции, совершаемые под диктатом тех или иных обстоятельств;
- спонтанные действия и поступки, спровоцированные эмоциональным состоянием;
- осознанное или неосознанное повторение стереотипов массового и группового поведения;
- действия и поступки как трансформация влияния других субъектов, применяющих различные формы принуждения и убеждения.

Трудовое поведение можно дифференцировать по следующим основаниям: предметно-целевой направленности; глубине пространственно-временной перспективе достижения определенной цели; контексту трудового поведения, т.е. по комплексу относительно устойчивых факторов производственной среды, субъектов и систем коммуникации, во взаимодействии с которыми разворачивается все многообразие поступков и действий; методам и средствам достижения конкретных результатов в зависимости от предметно-целевой направленности трудового поведения и его социокультурных образцов; по глубине и типу рационализации, обоснования конкретной тактики и стратегии трудового поведения и т.д.

Итак, трудовое поведение: отражает функциональный алгоритм производственного процесса, представляет собой поведенческий аналог трудовой деятельности; является формой приспособления работника к требованиям и условиям технологического процесса и социального окружения; выступает динамическим проявлением социальных стандартов, стереотипов и профессиональных установок, которые интернализированы индивидом в процессе социализации и конкретного жизненного опыта; отражает характерологические черты личности работника; есть определенный способ и средство воздействия человека на окружающую его производственную и социальную среду.

## 2 Виды трудового поведения, механизм регулирования

В литературе дается различная классификация видов трудового поведения, зависящая от того, что вкладывается в ее основание. Учитывая это, можно предложить следующие виды трудового поведения:

<p>Основания классификации:</p> <p>1. Субъекты поведения</p> <p>2. Наличие (отсутствие) взаимодействий с другими субъектами</p> <p>3. Производственная функция</p> <p>4. Степень детерминированности</p> <p>5. Степень соответствия принятым нормам</p>	<p>Виды трудового поведения:</p> <p>Индивидуальное, коллективное</p> <p>Предполагающее взаимодействие, не предполагающее взаимодействие</p> <p>Исполнительское, управленческое</p> <p>Жестко детерминированное, инициативное</p> <p>Нормативное, отклоняющееся от нормативов</p>
---	--

6. Степень формализации	Установленное в официальных документах, не установленное
7. Характер мотивации	Ценностное, ситуативное
8. Производственные результаты и последствия	Позитивное, негативное
9. Сфера осуществления поведения	Собственно трудовой процесс, построение отношений на производстве, создание трудовой атмосферы
10. Степень традиционности поведения	Сложившиеся виды поведения, зарождающиеся виды, в том числе в форме реакции на различные социально-экономические акции
11. Результаты и последствия с точки зрения человеческих судеб	Соответствующие желаемым образцам трудовой жизни, не соответствующие
12. Степень реализации трудового потенциала	Не требующие изменения достигнутой степени реализации трудового потенциала, вызывающие необходимость мобилизации различных компонентов трудового потенциала (как совокупности качеств работника)
13. Характер воспроизводства трудового потенциала	Предполагающие простое воспроизводство трудового потенциала, требующие расширенного воспроизводства потенциала

Виды трудового поведения трудно ограничить этим перечнем. Для выявления степени осуществления традиционных позитивных видов поведения в социологические опросы, как правило, включается блок вопросов, отражающих производственные требования к работнику и соответствующих сложившемуся представлению о “хорошем” или “плохом” работнике. Так, в ходе социологического опроса рабочих обычно ставится задача обнаружить стремление и сам факт проявления социально одобренного поведения по следующим основаниям: выполнение и перевыполнение норм выработки; повышение качества своей работы и продукции; рационализаторская и изобретательская деятельность; точное соблюдение требований технологии производства и т.д. Все это виды исполнительского поведения. К управленческому поведению рабочих традиционно относят участие его в управлении и самоуправлении производством, в обмене опытом и т.д. Безусловно, к характеристикам трудового поведения необходимо подходить гибко. Можно фиксировать виды поведения, которые характеризуются как хозяйские, но можно и наоборот.

Трудовое поведение формируется под влиянием различных факторов: социальных и профессиональных характеристик работников, условий работы в широком смысле (включая условия труда и быта на производстве, оплату труда и т.д.), системы норм и ценностей, трудовых мотиваций. Оно направляется личными и групповыми интересами людей и служит удовлетворению их потребностей.

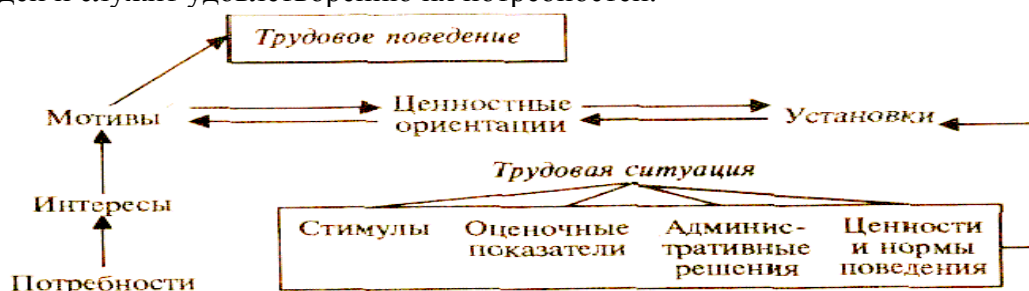


Рис. Механизм регулирования трудового поведения

На рис. показаны различные составляющие трудового поведения: потребности — нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; интересы — реальные причины действий, формирующиеся у социальных групп, индивидов в связи с их различиями по положению и роли в общественной жизни; мотивы — осознанное отношение (субъективное) к своим поступкам (внутреннее побуждение); ценностные ориентации — разделяемые личностью социальные ценности, являющиеся целью жизни и основными средствами ее достижения и в силу этого приобретающие функцию важнейших регуляторов трудового поведения индивидов; установка — общая ориентация человека на определенный социальный объект, предшествующая действию и выражающая предрасположенность действовать определенным образом относительно данного объекта; трудовая ситуация — комплекс условий в которых протекает трудовой процесс; стимулы — внешние по отношению к человеку воздействия, которые должны побудить его к определенному трудовому поведению.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Трудовое поведение: понятие, структура.
2. Виды трудового поведения, механизм регулирования.
3. Особенности и характеристика различных видов поведения.
4. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования.

### **ТЕМА 17. ТРУДОВАЯ АДАПТАЦИЯ РАБОТНИКОВ**

#### **План лекции**

1. Сущность и структура трудовой адаптации.
2. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации.
3. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии.

#### **1 Сущность и структура трудовой адаптации**

Понятие адаптация происходит от лат. *adapto* — приспособляю. Оно заимствовано из биологии и означает прилаживание, приспособление к окружающей среде. Трудовая адаптация — это социальный процесс освоения личностью новой трудовой ситуации, в котором личность и трудовая среда оказывают активное воздействие друг на друга и являются адаптивно-адаптирующими системами. Поступая на работу, человек активно включается в систему профессиональных и социально-психологических отношений конкретной трудовой организации, усваивает новые для него социальные роли, ценности, нормы, согласовывает свою индивидуальную позицию с целями и задачами организации (трудового коллектива), тем самым подчиняя свое поведение служебным предписаниям данного предприятия или учреждения.

Однако при поступлении на работу человек уже имеет определенные цели и ценностные ориентации поведения, в соответствии с которыми формирует свои требования к предприятию, а оно исходя из своих целей и задач предъявляет свои требования к работнику, к его трудовому поведению. Реализуя свои требования, работник и предприятие взаимодействуют, приспособляются друг к другу, в результате чего осуществляется процесс трудовой адаптации. Таким образом, трудовая адаптация — двусторонний процесс между личностью и новой для нее социальной средой.

Адаптированность человека к конкретной трудовой среде проявляется в его реальном поведении, в конкретных показателях трудовой Деятельности: эффективности труда; усвоении социальной информации и ее практической реализации; росте всех видов активности; удовлетворенности различными сторонами трудовой деятельности.



Трудовая адаптация может быть первичной — при первоначальном вхождении работника в производственную среду и вторичной — при смене рабочего места без смены и со сменой профессии или при существенных изменениях среды. Она имеет сложную структуру и представляет собой единство профессиональной, социально-психологической, общественно-организационной, культурно-бытовой и психофизической адаптацией.

Профессиональная адаптация выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения работника к своей профессии. Проявляется в ознакомлении с профессиональной работой, приобретении навыков профессионального мастерства, сноровки, достаточных для качественного выполнения функциональных обязанностей и творчества в труде.

Социально-психологическая адаптация заключается в освоении социально-психологических особенностей трудовой организации (коллектива), вхождении в сложившуюся в нем систему взаимоотношений, позитивном взаимодействии с его членами. Это включение работника в систему взаимоотношений трудовой организации с ее традициями, нормами жизни, ценностными ориентациями. В ходе такой адаптации работник постепенно получает информацию о своей трудовой организации, ее нормах, ценностях, о системе деловых и личных взаимоотношений в группе, о социально-психологической позиции отдельных членов группы в структуре взаимоотношений, о групповых лидерах. Эта информация не усваивается работником пассивно, а соотносится с его прошлым социальным опытом, с его ценностными ориентациями и оценивается им. При соответствии информации прошлому опыту работника, его ориентациям она оценивается им положительно, работник начинает принимать групповые нормы и постепенно происходит процесс идентификации личности с трудовой организацией. В ходе социально-психологической адаптации работник вступает в реальную жизнь организации, участвует в ней, у него устанавливаются положительные взаимоотношения с коллегами, непосредственным руководителем, администрацией.

Общественно-организационная адаптация означает освоение организационной структуры предприятия (коллектива), системы управления и обслуживания производственного процесса, режим труда и отдыха и т.д.

Культурно-бытовая адаптация — это освоение в трудовой организации особенностей быта и традиций проведения свободного времени. Характер этой адаптации определяется уровнем культуры производства, общего развития членов организации, спецификой и особенностями использования свободного от работы времени. Быстро и безболезненно происходит культурно-бытовая адаптация в тех трудовых организациях, члены которых связаны не только отношениями по работе, но и вместе проводят досуг, свободное время, используя его для разностороннего развития личности.

Психофизиологическая адаптация - это процесс освоения условий, необходимых для работников во время труда. В современном производстве морально стареют не только техника и технология, но и санитарно-гигиенические нормы производственной обстановки. Улучшение санитарно-гигиенических условий труда и быта работников, появление все большего количества удобных и современных квартир, одежды, предметов туалета не могут не сказаться на производственной деятельности. Современный работник чутко относится к отклонениям от субъективно воспринимаемых им норм санитарно-гигиенического комфорта, ритмов труда, удобства рабочего места и т.д. Материалы многих исследований свидетельствуют о том, что для рабочих вопросы санитарно-гигиенических условий комфорта стоят очень остро и оцениваются ими болезненно.

В процессе адаптации работник проходит следующие стадии:

Стадия ознакомления, на которой работник получает информацию о новой ситуации в целом, о критериях оценки различных действий, об эталонах, нормах поведения.

Стадия приспособления, на этом этапе работник переориентируется, признавая главные элементы новой системы ценностей, но пока продолжает сохранять многие свои установки.

Стадия ассимиляции, когда осуществляется полное приспособление к среде, идентификация с новой группой.

Идентификация, когда личные цели работника отождествляются с Целями трудовой организации, предприятия, фирмы и т.д. По характеру идентификации различают три категории работников: безразличные, частично идентифицированные и полностью идентифицированные. Ядро любой трудовой организации составляют полностью идентифицированные работники. И конечные результаты такой трудовой организации всегда высоки. Скорость адаптации зависит от многих факторов. Нормальный срок адаптации для разных категорий работников составляет от 1 года до 3 лет. Неумение войти в трудовую организацию (коллектив), адаптироваться в ней вызывает явление производственной и социальной дезорганизации.

## **2 Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации**

Факторы трудовой адаптации — это условия, влияющие на течение, сроки, темпы и результаты этого процесса. Среди них можно выделить как объективные, так и субъективные. Объективные (в трудовой организации — это факторы, связанные с производственным процессом) — факторы, которые в меньшей степени зависят от работника (уровень организации труда, механизации и автоматизации производственных процессов, санитарно-гигиенические условия труда, размер коллектива, расположение предприятия, отраслевая специализация и т.д.).

К субъективным (личностным) факторам относятся:

- социально-демографические характеристики работника (пол, возраст, образование, квалификация, стаж работы, социальное положение и т.д.);
- социально-психологические (уровень притязаний, готовность трудиться, практичность, быстрота ориентации в производственной ситуации, способности самоконтроля и умения распределять свои движения и действия во времени, коммуникабельность и т.д.);
- социологические (степень профессионального интереса, материальной и моральной заинтересованности в эффективности и качестве труда и т.д.).

Интегрированным субъективным показателем успешной трудовой адаптации можно считать общую удовлетворенность работника трудом, морально-психологическим климатом в коллективе. Как видим, в процессе производственной адаптации не последнее место занимает личностный потенциал работника. Это совокупность черт и качеств работника, которые формируют определенный тип поведения: уверенность в себе, общительность, способность к самоутверждению, уравновешенность, объективность и т.д. Наряду с перечисленными характеристиками важное место занимают знания, образование, опыт. Необходимо по-настоящему использовать свой опыт и делать выводы на будущее. В частности, по всем этим критериям можно судить и об уровне адаптации.

## **3 Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии**

Адаптация проходит быстрее и успешнее, если правильно выбрана профессия. Проблема выбора профессии молодежью представляет как теоретический, так и практический интерес. С одной стороны, в ней отражаются стремления, намерения

молодежи, с другой — конкретное осуществление этих намерений, реализация личных планов. Выбор профессии поддается управлению путем целенаправленного формирования личных намерений и интересов у молодежи с учетом социально-экономических потребностей общества и приведением в соответствие стремлений, личных планов молодежи с возможностями их реализации.

Определенной формой такой работы является профессиональный отбор. Профессиональный отбор — это процесс выявления с помощью научно обоснованных методов степени и возможности формирования медицинской, социальной и психофизиологической пригодности человека для выполнения той или иной работы. Применительно к производственному коллективу проблема профотбора состоит в определении профессиональной пригодности как совокупности особенностей человека, его способностей и наклонностей, обуславливающих эффективность определенного вида деятельности и удовлетворенность избранной профессией.

Не все люди в одинаковой степени способны освоить ту или иную профессию — одни очень быстро овладевают навыками и достигают профессионального совершенства, у других на это уходят годы. Нередко в процессе затянувшегося обучения теряется интерес к избранной профессии и человек меняет свой вид деятельности. Назначение профотбора — уменьшить потери из-за неудовлетворенности выбранной профессией и отсутствия у работника необходимых способностей и наклонностей.

Профотбор осуществляется в два этапа:

На первом этапе на основе материалов наблюдения, опросов, тестирования рабочих процессов, бесед с руководителями, ведущими специалистами составляется профессиограмма. Профессиограмма — это всестороннее описание профессии, дающее представление о том, что и как должно выполняться рабочим, специалистом, при помощи каких орудий труда, в каких производственно-технических условиях. В нее входят и требования, которым должен отвечать исполнитель.

Профессиограмма включает: производственно-техническую, экономическую, гигиеническую, медицинскую, социальную, педагогическую и психофизиологическую характеристики.

На втором этапе изучают природные данные, наклонности, социальные, психологические и физиологические проявления поступающего на предприятие молодого человека. И на их основе составляют карту личности, которая характеризует человека в социальном аспекте (сознательность, мотивы профессиональной деятельности, профессиональные интересы, широта кругозора, удовлетворенность производственной деятельностью) „ психологическом (черты характера, особенности внимания и памяти, быстрота и производительность умственных процессов, эмоциональные особенности, проявление воли) и физиологическом (тип высшей нервной деятельности, особенности организации мозговых регуляторных систем). Для составления карты личности используют обычно два основных метода: систему тестов (набор задач, в процессе решения которых определяются психофизиологические особенности и качества человека — внимание, темперамент и т.д.) и личную беседу с поступающим на работу, анкетирование.

При составлении необходимых (профессиограмма) и наличных (карта личности) качеств выявляется профпригодность. Практика свидетельствует, что большинство молодых людей определяют свой жизненный путь самостоятельно под влиянием обстоятельств, не имеющих ничего общего с сознательной профессиональной ориентацией. В результате у них часто возникают общая неудовлетворенность трудом, безразличие к его условиям и содержанию, частое желание сменить место работы и т.д. Для проведения профориентационной работы необходимы специально оформленные кабинеты, наглядные информационные материалы, специально подготовленные люди. Она должна проводиться в различных формах: экскурсии, уроки, лекции, беседы, конкурсы рабочих мест и профессий, встреча с разными людьми и т.д. На предприятиях

и организациях должна осуществляться система должностного и профессионального продвижения в зависимости от учебы работника, стажа его работы, приобретаемых профессиональных навыков, инициативности и заинтересованности в результатах качественного труда и т.д.

Карьера — это индивидуально осознанные позиция и поведение, связанные с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека (последовательность занимаемых должностей, различных мест, положений в трудовой организации). Различают два вида карьеры: профессиональную и внутриорганизационную. Профессиональная карьера характеризуется тем, что конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержка индивидуальных профессиональных способностей, уход на пенсию. Эти стадии конкретный работник может пройти последовательно в разных организациях.

Внутриорганизационная карьера охватывает последовательную смену стадий развития работника в рамках одной организации. Она реализуется в трех основных направлениях: вертикальное направление карьеры — это подъем на более высокую ступень структурной иерархии; горизонтальное — перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жестко формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы и т.д.). К горизонтальной карьере можно также отнести расширение или усложнение задач на прежней ступени с дополнительным вознаграждением; центристремительное направление наименее очевидно, хотя во многих случаях является весьма привлекательным для работников. Это движение к руководству организации. Например, приглашение работника на недоступные для него раньше встречи, совещания как формального, так и неформального характера, доверительное обращение и т.д.

Главной задачей планирования и реализации карьеры является обеспечение взаимодействия двух карьер: профессиональной и внутриорганизационной. Работник должен четко знать не только свои перспективы на краткосрочный и долгосрочный период, но и то, каких показателей он должен добиться, чтобы рассчитывать на продвижение по службе. На разных этапах карьеры работник удовлетворяет различные потребности.

Предварительный этап включает учебу в школе, среднее и высшее образование и длится до 25 лет. За этот период человек может сменить несколько различных работ в поисках вида деятельности, удовлетворяющего его потребности и отвечающего его возможностям. Если такой вид находится сразу, начинается процесс самоутверждения как личности, человек заботится о безопасности существования.

Этап становления длится примерно 5 лет (от 25 до 30 лет). В этот период работник осваивает выбранную профессию, приобретает необходимые навыки, формируется его квалификация, происходит самоутверждение и появляется потребность установления независимости. Обычно в этом возрасте создаются и формируются семьи, поэтому возникает желание получать заработную плату, уровень которой выше прожиточного минимума.

Этап продвижения обычно длится от 30 до 40 лет. В этот период идет процесс роста квалификации, продвижения по службе. Происходит накопление практического опыта, навыков, растет потребность в самоутверждении, достижении более высокого статуса и еще большей независимости, начинается самовыражение как личности. В этот период гораздо меньше уделяется внимания удовлетворению потребности в безопасности, усилия работника сосредоточены на увеличении размеров оплаты труда и заботе о здоровье.

Этап сохранения характеризуется действиями по закреплению достигнутых результатов и длится от 40 до 55 лет. Наступает период (пик) совершенствования

квалификации и происходит ее повышение в результате активной деятельности и специального обучения, работник заинтересован создать собственную “школу”, передать свои знания молодежи, этот период характеризуется творчеством, здесь может быть подъем на новые служебные ступени. Человек достигает вершин независимости и самовыражения. Появляется заслуженное уважение к себе и окружающим, достигшим своего положения честным трудом, собственными усилиями. Хотя многие потребности работника в этот период удовлетворены, его продолжает интересовать уровень оплаты труда, но появляется все больший интерес к другим источникам дохода (например, участие в прибылях, капитале других организаций, акции, облигации и т.д.).

Этап завершения длится от 55 до 65 лет. Здесь человек начинает всерьез задумываться о пенсии, готовиться к уходу. В это время идут активные поиски достойной смены и обучение кандидата на освобождающуюся должность. Хотя этот период характеризуется кризисом карьеры, и такие люди все меньше получают удовлетворение от работы и испытывают состояние психологического и физиологического дискомфорта, самовыражение и уважение к себе и другим подобным людям у них достигает наивысшей точки за весь период карьеры. Они заинтересованы в сохранении уровня оплаты труда, но стремятся увеличить другие источники дохода, которые заменили бы им заработную плату данной организации при уходе на пенсию и были бы хорошей добавкой к пенсионному пособию.

Пенсионный этап. Карьера в данной организации (виде деятельности) завершена. Появляется возможность для самовыражения в других видах деятельности, которые были недоступны в период работы в трудовой организации или являлись просто хобби. Стабилизируется уважение к себе и братьям-пенсионерам. Но финансовое положение и состояние здоровья в эти годы могут сделать постоянной заботу о других источниках дохода и о здоровье.

С целью, управления карьерой и наведения порядка на этом участке работы на предприятии (в трудовом коллективе) на каждого вновь поступающего работника заводится специальная карта адаптации и профессионального продвижения. Карта является своего рода регистрационным документом, отражающим ход трудовой адаптации новичков. В ней приводятся демографические характеристики работающего, данные о составе семьи, мотивы поступления на предприятие, мотивы выбора профессии, его трудовой путь до поступления на предприятие, пожелания работника в отношении дальнейшего повышения или изменения квалификации, профессии, пожелания в отношении увеличения заработка и т.д. При очередном переобучении, переподготовке, приобретении устойчивых профессиональных навыков работники поощряются перемещением по служебной лестнице, увеличением заработка и т.д. Таким образом, карта помогает прослеживать профессиональные и квалификационные изменения работника, в определенной степени управлять этим процессом, а этапы карьеры могут быть своего рода ориентиром при ее планировании.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду, их типология.
2. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы.
3. Сущность и структура трудовой адаптации.
4. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации.
5. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии

## ТЕМА 18. ТРУДОВОЙ КОНФЛИКТ

План лекции

1. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.
2. Причины трудовых конфликтов.

### 1 Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта

Исследование проблем конфликта — одно из традиционных и основных направлений социологической науки. В последнее время оно получило название конфликтология.

Трудовой конфликт — это противоречие организационно-трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников. Не всякие организационно-трудовые противоречия создают конфликтную ситуацию. Она возникает, если:

- противоречия отражают взаимоисключающие позиции субъектов;
- степень противоречий достаточно высока;
- противоречия доступны для понимания, т.е. индивиды и группы осознают эти противоречия или, напротив, они непонятны;
- противоречия возникают мгновенно, неожиданно или довольно длительно накапливаются, прежде чем появятся какие-то социальные столкновения.

Реализация трудового конфликта зависит от таких субъективных человеческих факторов, как потребности и способности. Индивиды и группы должны, с одной стороны, испытывать довольно сильную потребность в преодолении взаимных сложностей для того, чтобы согласиться или решиться на конфронтацию, с другой — обладать достаточной способностью к вступлению в такую конфронтацию, иметь шанс посредством ее решить свою проблему. Способность к конфликту имеет конкретные составляющие: личные качества, деньги, связи, авторитет, наличие сторонников и тд. Отсутствие способности к конфликту — одна из причин того, что трудовой конфликт либо не происходит при достаточных предпосылках, либо ничем конструктивным не завершается. Это достаточно обыденное и часто встречающееся явление, хотя на сегодняшний день в мире существует статистика и криминальных форм его разрешения, что говорит о потенциальной возможности связи трудовых конфликтов и преступности.

По характеру и степени проявления признаков можно различить открытый и закрытый типы трудового конфликта. Основными критериями данной типологизации являются:

- уровень осознания конфликтной ситуации, ее субъектов, причин и перспектив;
- наличие или отсутствие реального конфликтного поведения и активности по урегулированию;
- известность конфликтной ситуации для окружающих и их влияние на нее.

Закрытый конфликт чаще всего бывает неблагоприятным. Он характеризуется большим социальным дискомфортом, деструктивным влиянием на организацию и организационно-трудовые отношения, возможность его разрешения очень мала. В закрытом конфликте не только индивиды, но и группы оказываются объектами взаимной манипуляции, не имеют возможности повлиять на негативные процессы.

Индивиды и группы, имеющие прямое или косвенное отношение к конфликту, являются его субъектами. Они могут быть разделены на следующие категории: первичные агенты, присоединившиеся участники, среда. Эти субъекты образуют социальную структуру трудового конфликта. Различия между субъектами не только условны, но и иллюзорны. Например, внешне конфликтуют индивиды, но за ними в действительности “стоят” соответствующие группы со своими противоположными интересами или, наоборот, внешне конфликтуют группы, но в действительности основу

конфликта составляет противоположность именно частных интересов каких-то индивидов. В экономической сфере это бывает довольно часто.

Если межиндивидуальные конфликты переходят в межгрупповые, то конфликты между группами иногда оборачиваются конфликтами внутри этих групп. На межиндивидуальном и межгрупповом уровнях одни конфликты не только порождают, но и подавляют, замещают другие. Субъектами трудового конфликта оказываются иногда не стихийно самоопределяющиеся и проявляющиеся “одиночки”, “коллективы” и “массы”, а компетентные, опытные и принципиальные активисты и группы давления, способствующие процессу регулирования организационно-трудовых отношений.

Процесс конфликта в организационно-трудовых отношениях часто детерминируется следующим важным обстоятельством. Субъекты трудового конфликта могут быть информированы друг о друге в различной степени, обоюдно или односторонне дезинформированы, что может иметь непредсказуемые последствия. Субъекты трудового конфликта — это часто не равнодействующие факторы. Они могут обладать разной социальной силой вообще или на определенной стадии конфликтной ситуации. Соотношение этих сил может правильно или неправильно осознаваться всеми субъектами трудового конфликта, что также является социальной характеристикой последнего.

Все трудовые конфликты “неповторимы” в зависимости от того, какие социально-экономические группы, роли и статусы являются их субъектами. В качестве первичных агентов трудового конфликта отдельные работники, трудовые группы, коллективы организаций оказываются, если именно их цели сталкиваются в процессе труда и в распределительных отношениях; именно они особенно четко осознают и принципиально относятся к каким-то противоречиям. Присоединение к конфликту вторичных участников возможно путем либо добровольного, сознательного включения в конфликтную ситуацию, либо привлечения в нее все большего количества участников самими первичными агентами конфликта. Это присоединение происходит по множеству мотивов. При расширении социальной базы конфликта сама конфликтообразующая проблема может усложняться, становиться все более запутанной, что способно создавать лучшие условия для разрешения конфликта.

Среда конфликта образуется на основе того, что какие-то индивиды или группы либо занимают нейтральную позицию в конфликтной ситуации, либо безразличны к проблеме, либо воздерживаются от вмешательства с целью его ослабления, либо заинтересованы в продолжении и занимают выжидательную позицию. Не присоединяются к конфликту те, кто не может определить свою позицию, не уверен в правильности его понимания.

В некоторых случаях прямые агенты конфликта стремятся придать своему внутреннему спору широкий социальный масштаб, а свои интересы представить как интересы многих. Это делает их позицию более официальной, сильной. В действительности чаще всего возникают трудовые конфликты, социальная структура которых особенно сложна, т.е. непонятно, кто и какое отношение имеет к конфликту.

Поведение в условиях конфликта является одним из важных критериев типологизации личности работника. Так, одни избегают конфликтных ситуаций любой ценой, другие относятся к ним адекватно, третьи склонны конфликтовать при малейших сложностях в отношениях. Более того, поведение в условиях конфликта может быть показателем отношения работника к труду. Возможны варианты зависимости между отношением к труду и особенностями конфликтного поведения.

1. Хороший работник болезненно восприимчив к конфликтности, он особенно нуждается в благоприятном социальном климате, нормальных условиях работы. Плохой же переживает конфликт безболезненно, готов сам конфликтовать часто.

2. Хороший работник безразличен к конфликтности, поскольку он полностью занят, его внимание сосредоточено на производственных целях. Плохой “более

свободен”, уделяет много внимания конфликтности, конфликт может быть одним из его занятий на рабочем месте.

3. Хороший работник “нуждается” в конфликтах, только когда они затрагивают организацию труда и после разрешения конфликта значительно ее улучшат. Плохому конфликты в этом смысле “не нужны”.

Можно продолжить данный перечень, учитывая большое разнообразие трудового поведения.

Трудовой конфликт, как правило, имеет негативные последствия:

- усиление настроения враждебности, увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в трудовой среде;
- свертывание деловых контактов вопреки функциональной необходимости, предельная формализация общения, отказ от открытых коммуникаций;
- падение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности вследствие негативного настроения, недоверия, отсутствия гарантий;
- ухудшение взаимопонимания и ненормальные, установочные разногласия “по пустякам” во взаимодействиях, переговорах, контактах и т.д.;
- умышленное сопротивление желаниям, действиям и мнениям других, даже если в этом нет личностной необходимости и смысла; поведение “наоборот”, т.е. по принципу противоречия; демонстративное бездействие, невыполнение, несоблюдение взаимных обязательств, договоренности из принципа;
- умышленное и целенаправленное деструктивное поведение, т.е. установка на разрушение и подрыв определенных общих связей, организации, культуры и традиций;
- разрушение положительной социальной идентификации, неудовлетворенность принадлежностью к данной трудовой группе, организации, дискредитация связей и отношений в принципиальном плане; установки на индивидуалистическое поведение;
- фактические потери времени, отвлечение от работы или неиспользование благоприятной ситуации, возможности и шанса добиться чего-либо из-за борьбы и споров; бессмысленные затраты сил и энергии на вражду и конфронтацию;
- не разрешение, а “запутывание” каких-либо проблем. Перечисленные негативные последствия трудового конфликта можно рассматривать также как универсальные показатели, признаки конфликтной ситуации. Сам трудовой конфликт имеет и позитивные стороны, так как часто решает многие задачи, устраняет негативные явления.

Можно выделить следующие позитивные функции трудового конфликта:

информационная (только через конфликт становится открытой информация, которая функционально необходима всем или многим);

социализации (в результате конфликта индивиды получают социальный опыт, знания, которые недоступны в обычных условиях);

нормализация морального состояния (в конфликте разрешаются накопленные негативные настроения, происходит очищение моральных ориентации);

инновационная (конфликт вынуждает, стимулирует изменения, демонстрирует их неизбежность; через конфликт официально признается какая-то проблема).

Признание позитивных функций трудового конфликта не означает, что конфликт можно и нужно целенаправленно создавать. При наличии конфликта необходимо правильно относиться к нему с точки зрения возможных положительных исходов; не подавлять, а решать его с полезным эффектом; анализировать, учиться через конфликт; регулировать, направлять его на достижение полезных целей.

## **2 Причины трудовых конфликтов**

Исследования причин трудовых конфликтов позволяют подробно их классифицировать и определить возможности и принципы их разрешения. Причина



возникает обычно раньше, чем появляется само столкновение социальных сторон. Необходимо также различать причину и инцидент, т.е. какой-то случайный факт отношений оказывается поводом к началу конфликтного поведения. Поводом может быть и умышленно созданная ситуация.

Причины трудовых конфликтов прежде всего можно разделить на объективные и субъективные. В основе трудового конфликта могут лежать объективные недостатки, слабости, ошибки в организации труда; именно они сталкивают людей, делают конфронтацию между индивидами и группами неизбежной. Объективные организационно-трудовые причины конфликтов предполагают две ситуации: определенный принцип организации либо должен быть отменен вообще в целях разрешения трудового конфликта, либо просто усовершенствован в деталях, способах реализации и тд. Одним словом, существуют своеобразные “антагонистические” и “неантагонистические” организационно-трудовые противоречия как причины конфликтов.

Трудовой конфликт может основываться на субъективных особенностях и состояниях индивидов и групп. Более того, индивиды и группы иногда привносят в свои организационно-трудовые отношения внешние конфликтные настроения, возникающие за пределами труда.

Объективные и субъективные причины не всегда различимы, между ними иногда нет четких границ. Объективные противоречия в организации труда способны в конечном итоге привести к глубоким личностным антипатиям, а личностные антипатии могут исказить организационно-трудовые отношения, усложнять их. Кроме того, существует категория причин, которые можно определить как объективно-субъективные. Например, трудовые конфликты возникают из-за того, что отдельные работники или целые трудовые группы недостаточно адаптировались к новым принципам организации труда, не поняли их смысла достаточно точно. Одним словом, трудовой конфликт происходит по поводу, а не вследствие определенной организации труда. Проблема человеческих отношений связана с производством, но главный ее источник — сами работники.

Причины трудовых конфликтов можно рассматривать и более конкретно, исходя из типов противоречий, лежащих в их основе.

1. Проблемы распределительных отношений. Они обычно являются наиболее вероятными факторами конфликтных ситуаций на производстве. Индивиды и группы конфликтуют прежде всего по поводу присвоения каких-либо благ и ценностей. В связи с распределительными отношениями возможен трудовой конфликт из-за: факта распределения благ (справедливо—несправедливо); перераспределения уже присвоенных, полученных благ; самого принципа, критерия распределения благ. Конфликт перераспределения болезненнее, чем конфликт распределения; конфликт из-за принципа распределения носит более идейный и конструктивный характер, чем конфликт из-за фактического распределения. Например, если все работники по их собственным оценкам имеют достаточно хорошие условия труда, то конфликт между ними не возникает; если же при равных результатах труда заработная плата одной из групп работников значительно повысилась без достаточных на то оснований, то возможен конфликт. Объектом и предметом конфликта в производственных условиях могут быть не только заработная плата, но условия и содержание труда, норма выработки и тд.

Распределительные конфликты практически не имеют границ, они могут быть между бедными и бедными, богатыми и бедными, богатыми и богатыми, индивидами и группами, занятыми в одинаковых или разных сферах труда и экономической деятельности. Этот конфликт возможен при любой системе распределительных отношений. Например, конфликт может вызвать слишком сильная зависимость заработной платы от возраста и тд.

2. Сложности функционального взаимодействия. Это одна из самых скрытых причин трудового конфликта. Конфликтующими сторонами оказываются индивиды и группы, включенные в единые функциональные отношения, связанные дифференциацией и кооперацией трудовой деятельности. Наблюдения показывают, что чаще конфликтуют те, кто проявляет особую активность. Замечено также, что причиной конфликтной ситуации часто служит бездействие одних по сравнению с другими. Главным здесь является следующее противоречие: чем сложнее дифференциация и кооперация трудовой деятельности, чем активнее и ответственнее отношение самих людей к ней, тем вероятнее и столкновения.

3. Ролевые противоречия. Конфликтные ситуации в организационно-трудовых отношениях часто создаются ролями, выполняемыми индивидами и группами, т.е. происходит ролевой конфликт. У него два аспекта — объективный и субъективный. Объективно существуют разные роли, часто с противоположными целями и различными способами поведения индивидов. Например, производители и потребители, рабочие, занятые основным и вспомогательным трудом, связаны между собой разной степенью ответственности, несовместимостью интересов, жесткой контрактностью и формальностью. Здесь определенные действия одной стороны приносят либо существенный ущерб, либо существенную выгоду другой, что обуславливает высокую степень вероятности не только взаимоотноужденности, но и борьбы, соперничества. Одна из особенностей конфликтной ситуации на ролевой основе — установка субъектов на определенные действия.

Субъекты организационно-трудовых отношений, выполняющие противоположные задачи и функции, имеют свои представления и взгляды по поводу ролей друг друга. Если “исполнение” своей роли одной стороной не соответствует представлению о данной роли другой стороны, то это несоответствие и приводит к конфликту, т.е. причиной конфликта является нереализация взаимных ролевых ожиданий субъектов.

4. Сугубо деловые разногласия. В данном случае конфликт не связан с присвоением, а основывается на разности профессионального мышления, расхождении во взглядах на организацию работы, правильное решение проблем производства, нормы взаимоотношений и т.д. Это своего рода “идейный” конфликт. Обычно трудовые конфликты из-за деловых разногласий не бывают групповыми, массовыми, но носят острый характер.

5. Раздел вины, ответственности. Если организация переживает неуспех, неблагополучие, работает нерентабельно, на грани банкротства и т.д., то это способно вызвать конфликтную ситуацию. Довольно редко вся трудовая группа, организация принимает на себя ответственность, чаще всего происходит болезненный процесс определения конкретного виновника, персонификации вины, что и становится причиной трудового конфликта.

6. Лидерство. Наряду с формальным руководством в организационно-трудовых отношениях всегда проявляются процессы ненормального соперничества, инициативы, доминирования. Самосознание индивидов и групп рождает разного рода личные и профессионально-деловые амбиции, а также амбиции социального превосходства, которые и сталкиваются между собой. Лидерство и основанный на нем трудовой конфликт могут проявиться не только в сложных, но и в простых видах трудовой деятельности, где выполняются самые примитивные задачи и функции. Любая проблема в совместной трудовой деятельности может умышленно использоваться для борьбы за лидерство. В результате трудовой конфликт может протекать как борьба за власть и господство; занятость, сохранение собственной работы; наставничество; выполнение престижных ролей.

7. Ненормальные условия труда. Они являются частым раздражителем, приводят к враждебным настроениям среди работников, нетерпимости к любым проблемам.

Высокая плотность рабочих мест, “скупенность” работников в помещении, вынужденная высокая интенсивность контактов, работа на несовременном оборудовании с применением старых технологий являются самостоятельной причиной трудовых конфликтов, хотя полностью это не всегда осознается.

8. Несовместимость. Под несовместимостью понимают существенные различия в характеристиках субъектов, которые препятствуют их нормальным отношениям. В организационно-трудовой сфере проявляются случаи несовместимости в опыте, квалификации, образовании; экономической психологии и отношении к труду (одни ориентируются на минимум активности и максимум вознаграждения, другие — на максимум активности и максимум вознаграждения, третьи ~ на минимум активности и минимум вознаграждения; если эти типы вынуждены взаимодействовать, то между ними неизбежны конфликты). Несовместимость — это явление не только объективное, но и субъективное. Конфликтность в социально-трудовые отношения вносят не только действительно существующие различия, но и мнения об этих различиях.

9. Половозрастной состав организации. Существуют различные точки зрения по этому поводу. Например: межполовые различия могут вызывать конфликтность через несовместимость вследствие многих идейных стереотипов; способствуют нормальному социально-психологическому климату, предохраняют от конфликтов.

В отношении межвозрастных различий и их значения в организационно-трудовых отношениях чаще всего оговариваются следующие проблемы, вызывающие конфликтность:

- молодому работнику иногда свойственно переоценивать свои способности, недооценивать опыт старших;
- опытные старшие работники не оказывают помощи молодым, особенно в период адаптации;
- опытные старшие работники иногда недооценивают способности молодых;
- молодежь не всегда понимает некоторые специфические сложности и потребности работников старшего поколения, их консерватизм (старшие абсолютизируют свои знания и опыт; часто считают, что они во всем правы), слабую способность воспринимать новое;
- работники старшего поколения иногда слишком ревностно относятся к “слишком быстрой” карьере молодых, их достижениям и т.д.

Считается, что при соответствующей культуре отношений именно разновозрастной состав персонала трудовой организации, группы дает лучшие показатели социально-психологического климата, способствует профессиональному и экономическому успеху.

10. Социальные различия. Трудовые конфликты в организациях могут провоцироваться различиями между людьми сословно-классового, расового, этнического, религиозного, политического характера. Требуются не только культура самих людей, но и талант администратора в предотвращении таких конфликтов. Необходимо быть достаточно компетентным, чтобы полно и правильно понимать сложные социальные различия, создавать на их основе оптимальные социально-трудовые отношения.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.
2. Причины трудовых конфликтов.
3. Масштаб конфликта.
4. Разрешение трудового конфликта.

## ТЕМА 19. СИСТЕМА СОЦИАЛЬНЫХ ГАРАНТИЙ В СФЕРЕ ТРУДА

План лекции

1. Понятие социальной защиты и ее основные направления в сфере труда.
2. Социальные институты и механизм социальной защиты работника.

### 1 Понятие социальной защиты и ее основные направления в сфере труда

Рыночная система хозяйствования меняет не только экономическую политику управления хозяйством, но и требования к рабочей силе, формирует новую политику хозяйственной мотивации. Процесс перехода к новым ценностям в жизни общества идет не совсем гладко. Постоянно дает о себе знать острое противоречие между необходимостью проведения жесткой экономической политики, раскрепощения рыночных механизмов и недостаточным запасом прочности социальной защиты людей.

Социальная защита — необходимый элемент функционирования любого достаточно развитого государства. Концепция социальной защиты возникла в конце XIX — начале XX в. и в широком общесоциологическом смысле соответствующий термин впервые появился в США в 30-х годах и постепенно распространился в западной социологии для обозначения системы мер, защищающих любого гражданина от экономической и социальной ущемленности вследствие безработицы, потери или резкого сокращения дохода из-за болезни, рождения ребенка, производственной травмы или профзаболевания, инвалидности, старости, потери кормильца и т.п.

В имеющихся отечественных публикациях встречается множество трактовок понятия социальной защиты и обозначаемой им реальности. Сама система социальной защиты в широком смысле — это система правовых, социально-экономических и политических гарантий, представляющих условия для обеспечения средств существования:

- трудоспособным гражданам — за счет личного трудового вклада, экономической самостоятельности и предпринимательства;
- социально уязвимым слоям — за счет государства, но не ниже установленного законом прожиточного минимума.

В этой и других трактовках есть элементы, которые отражают разные стороны сущности социальной защиты и опираясь на которые можно в полной мере раскрыть содержание понятия в узком смысле. Социальная защита — это система законодательных, социально-экономических и морально-психологических гарантий, средств и мер, благодаря которым создаются равные для членов общества условия, препятствующие неблагоприятным воздействиям среды на человека, обеспечивающие достойное и социально приемлемое качество их жизни.

Социальная защита представляет собой, с одной стороны, функциональную систему, т.е. систему направлений, по которым она осуществляется, а с другой — институциональную, т.е. систему институтов, ее обеспечивающих (государство, суд, профсоюзы и другие общественные организации).

В полном своем проявлении социальная защита должна охватывать следующие направления:

- обеспечение членам общества прожиточного минимума и оказание материальной помощи тем, кому в силу объективных причин она необходима, защита от факторов, снижающих жизненный уровень;
- создание условий, позволяющих гражданам беспрепятственно зарабатывать себе средства для жизни любыми не противоречащими закону способами;
- создание условий, обеспечивающих удовлетворение определенного минимума (в объеме общественных возможностей и с учетом национально-исторической специфики) потребностей граждан в образовании, медицинской помощи и т.д.;

- обеспечение благоприятных условий труда для наемных работников, защита их от негативных воздействий индустриального производства;
- обеспечение экологической безопасности членов общества;
- защита граждан от преступных посягательств;
- защита гражданских и политических прав и свобод, соответствующих принципам правового, демократического государства;
- создание условий, исключающих вооруженные социальные и межнациональные конфликты;
- защита от политического преследования и административного произвола;
- обеспечение свободы духовной жизни, защита от идеологического давления;
- создание благоприятного психологического климата в обществе в целом, в отдельных ячейках и структурных образованиях, защита от психологического прессинга;
- обеспечение максимально возможной стабильности общественной жизни.

В XX в., когда традиционное капиталистическое общество фактически трансформировалось в новую социально-экономическую систему — социально ориентированное рыночное хозяйство, сложились мощные системы социальной защиты, охватывающие как общество в целом, так и структурные образования хозяйственного организма: предприятия, фирмы, акционерные общества, кооперативы, трудовые организации и т.д. К настоящему времени на Западе имеется несколько моделей систем социальной защиты граждан: американская, европейская, японская, в рамках которых имеются свои разновидности. Им присущи некоторые общие черты и наряду с этим специфические, национальные.

Идущие в России глубокие социально-экономические преобразования, направленные на утверждение рыночной экономики, делают проблему обеспечения эффективной социальной защиты граждан вообще и работников предприятий, в частности, чрезвычайно актуальной. С одной стороны, эти преобразования усиливают социальную защиту граждан, но с другой, требуется предпринимать гораздо больше усилий по социальной защите в некоторых важных сторонах жизнедеятельности человека: защиты от безработицы, инфляции, материальной необеспеченности значительной части граждан и т.п.

Цель социально-политических преобразований в России — утвердить настоящее гражданское общество. В последнее время в литературе этому уделяется много внимания, делаются попытки, и не безуспешные, выявить характеристики этой многогранной системы. К сожалению, пока в России эта цель не находит должной реализации. Объективная потребность порождает необходимость усиления социальной защиты по широкому спектру направлений. Но главным остается защита от снижения жизненного уровня трудящихся и от безработицы, а на конкретном предприятии — это забота об условиях и содержании труда, организации и системе оплаты труда работников. Многие важные функции по социальной защите работающего населения осуществляются именно на уровне предприятия, хотя на социальной защите завязана целая система социальных институтов.

## **2 Социальные институты и механизм социальной защиты работника**

В любом государстве имеется целая система социальных институтов, осуществляющих социальную защиту граждан. Социальный институт — это устойчивая форма организации совместной деятельности людей в виде организационной структуры или системы правил нормативно урегулированного порядка, в рамках чего происходит распределение социальных ролей и статусов людей, охватываемых деятельностью соответствующего института. Первые из названных видов (классов) социальных институтов именуется некоторыми социологами социально-организационными институтами, вторые — социально-нормативными.

Важнейшим и наиболее мощным социально-организационным институтом является государство, которое представляет собой сложную институциональную систему, т.е. состоит из различных институтов. Важную роль в выполнении функций социальной защиты играют такие институты, как страховые компании, различные специализированные фонды, благотворительные организации, а также общественные и политические организации, которые осуществляют социальную защиту представляемых ими социальных групп и слоев.

Институтами, призванными защищать работников наемного труда, являются профессиональные союзы. В настоящее время наряду с традиционными профсоюзами, претерпевшими существенное обновление, появились новые рабочие организации, “независимые” профсоюзы. Однако считать только их защитниками работников наемного труда, а традиционные профсоюзы квалифицировать как “официальные” и отказывать им в праве выступать в качестве защитника, несправедливо. Изменившиеся профсоюзы по праву стали именоваться независимыми, так как они выступают представителями работников наемного труда, ведут борьбу за реализацию их требований и не зависят от государственных структур. Основная деятельность как “зависимых”, так и независимых профсоюзов на данном уровне социально-экономических реформ перешла в русло использования в своей деятельности для защиты прав и интересов трудящихся форм и механизмов социального партнерства. Данный механизм хорошо разработан в странах развитой демократии и зарекомендовал себя с положительной стороны. Суть этого механизма состоит не в конфронтации, а в проведении переговоров с представителями работодателей и государства, нахождения компромисса и выработки на этой основе более или менее приемлемых решений.

Принципы социального партнерства и трехстороннего сотрудничества нашли свое институциональное воплощение в создании Российской Федерацией на общегосударственном уровне трехсторонней комиссии и соответствующих органов на нижестоящих ступенях иерархической лестницы. Эти институты занимают важное место в общей институциональной системе, осуществляющей функции социальной защиты трудящихся, могут рассматриваться как особая разновидность и именоваться институтами социального согласия.

Наряду с социально-организационными в обществе имеется множество социально-нормативных институтов, которые не воплощаются в какой-то организации, а существуют и функционируют сами по себе, играя определенную роль в социальной защите. Каждая отрасль права представляет собой систему таких социально-нормативных институтов (трудовое право, трудовое законодательство). Важным социально-нормативным институтом в системе социальной защиты наемных работников стали в настоящее время тарифные соглашения, контракты, коллективные договоры и т.д.

Распространяясь на более низкие уровни иерархической организации общества, институциональная система социальной защиты достигает такой структуры как предприятие. Предприятия, учреждения, фирмы, кооперативы и другие трудовые организации сами являются социальными институтами и играют важную роль в обществе. А если их рассматривать под углом зрения социальной защиты, то их роль и деятельность оказываются довольно сложными и противоречивыми, не позволяющими дать им однозначную характеристику. Основная производственная деятельность сама по себе не предусматривает социальную защиту прав и интересов работников. Стремление к достижению основных целей (повысить эффективность производства, снизить себестоимость, повысить качество производимой продукции и т.д.) может привести к нарушению их прав и интересов. Поэтому необходимы специальные институты социальной защиты работников на предприятии.

Главным институтом социальной защиты, охватывающим своей деятельностью весь коллектив предприятия и располагающим для этого необходимыми правами и

возможностями, выступает профсоюзная организация. Повышение защитной роли этой организации особенно необходимо в условиях рынка. Важно обеспечить социальную защиту работников в случае банкротства предприятия, его закрытия или реперофилитования. Да и при нормальном функционировании предприятия в условиях рынка требуется резкое усиление социально-защитной функции профсоюзных организаций.

Конкретным инструментом или институтом социальной защиты работников на предприятии является коллективный договор. Суть этого договора кардинально изменилась в настоящее время, потому что наемным работникам нужна надежная юридическая база социальной защищенности.

Другим важным социально-нормативным институтом, который все шире входит в практику наших предприятий и различных организаций и который при определенных условиях может выступать средством социальной защиты, является трудовой контракт. Его нельзя однозначно и безусловно оценить именно как институт социальной защиты, но он может быть им, если контрактная система на предприятии (трудовой организации) отрегулирована таким образом, что предусматривает специально систему обеспечения прав работников, если в нем четко оговаривается ответственность работодателя за несоблюдение обозначенных в контракте социально-экономических гарантий.

Все вышеперечисленные социальные институты в той или иной степени включены в механизм социальной защиты. Процесс формирования механизма социальной защиты в нашей стране идет непрерывно и уже сегодня можно говорить о трех его компонентах: институциональном, использующем весь перечень существующих институтов социальной защиты; инструментальном, включающем используемые средства для решения задач социальной защиты; деятельном, когда применяются различные формы деятельности институтов по выполнению функций социальной защиты — нормотворческая, организационная, переговоры социальных субъектов и т.д. Как функционирует этот механизм в России выясняют обычно с помощью социологических исследований.

В заключение рассмотрим основные принципы механизма социальной защиты, которая:

- должна быть встроена в систему экономических отношений, базироваться на эффективном труде работающих;
- не может быть ограничена гарантиями только в какой-либо одной сфере жизни;
- должна опираться на национальные и культурные традиции народов, учитывать их. В России все это делается, да наоборот. Традиции и обычаи народов подгоняют под законы, законодательные акты, указы и т.д.;
- должна базироваться на ином принципе мышления. Граждане в первую очередь должны стремиться защитить себя сами, а не ждать или добиваться определенных политических решений по данному вопросу;
- активно развивает и формирует у людей элементы самозащиты. Ведь никто и ничто так надежно не защитит работника, как он себя сам. Работник, наравне с субъектом-государством, должен нести ответственность за себя.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Понятие социальной защиты и ее основные направления в сфере труда.
2. Социальные институты и механизм социальной защиты работника.
3. Социально-организационные и социально-нормативные институты.
4. Социальные гарантии.

## **ТЕМА 20. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ)**

План лекции

1. Структура систем управления человеческими ресурсами.
2. Рынок труда и управление занятостью.
3. Безработица.
4. Управление занятостью.

### **1 Структура систем управления человеческими ресурсами**

Управление человеческими ресурсами осуществляется на различных уровнях: от мирового сообщества до подразделений предприятия. Наиболее общие рекомендации по управлению трудовой деятельностью разрабатывает МОТ, которая имеет свои представительства в различных странах, в том числе и в России. Рекомендации МОТ направлены, прежде всего, на обеспечение нормальных условий труда и создание конструктивных взаимоотношений между работодателями, работополучателями и государством. Страны, которые выполняют рекомендации МОТ, пользуются признанием в международных отношениях, имеют приоритеты при распределении ресурсов международных фондов.

В каждой стране есть система общегосударственных органов по вопросам труда, занятости и социальной политики. Для России начала XXI в. такими органами, прежде всего, являются Министерство здравоохранения и социального развития и Федеральная служба по труду и занятости. Названия и структура этих органов могут меняться, но любое цивилизованное государство разрабатывает нормативные документы по: условиям труда на всех предприятиях; соотношениям в оплате труда на государственных предприятиях и в учреждениях (так называемой бюджетной сфере); управлению занятостью населения; пенсионному обеспечению; помощи безработным, инвалидам и малообеспеченным слоям населения; организации взаимоотношений представителей работодателей и работополучателей.

Органы управления человеческими ресурсами в регионах основное внимание уделяют вопросам занятости, социальной политики, регулирования взаимоотношений работодателей и работополучателей на уровне региона. Структура систем управления человеческими ресурсами предприятия зависит от его размеров, выпускаемой продукции, квалификации управляющих, традиций и других факторов.

На предприятиях России до последнего времени функции управления персоналом разделены между отделами кадров, подготовки кадров, организации труда и заработной платы, главного технолога, техники безопасности и лабораторией социально-психологических исследований. При этом отдел кадров подчиняется заместителю директора по кадрам и режиму (на некоторых заводах он называется заместителем по кадрам и социальным вопросам); отдел труда и заработной платы — заместителю директора по экономическим вопросам, отделы главного технолога и техники безопасности — главному инженеру (техническому директору); отдел подготовки кадров — заместителю директора по кадрам или главному инженеру. Помимо указанных отделов на крупных и средних предприятиях в цехах имеются подразделения (бюро) по труду и заработной плате.

Основные функции отдела кадров, как правило, связаны с оформлением приема и увольнения сотрудников, ведением учета изменений в характеристиках персонала, выдачей различного рода справок, выполнением поручений руководителя предприятия и директивных органов.

Функции отдела труда и заработной платы обычно концентрируются на проблемах тарификации работ, начисления и учета заработной платы, разработке инструкций в этой области. Расчет фондов оплаты труда практически выполняется либо



отделом труда и заработной платы, либо плановым отделом. На многих предприятиях отдел труда занят также расчетами норм труда.

В отделе главного технолога выполняется проектирование технологических процессов, оснастки, специального оборудования, а также производятся расчеты по установлению норм труда.

На предприятиях развитых стран функционирует единая служба управления человеческими ресурсами, подчиненная одному из вице-президентов компании. В составе этой службы выделяются подразделения или сотрудники (в зависимости от размеров предприятия) по следующим основным группам функций: планирование численности персонала; анализ и регулирование условий труда; обеспечение безопасности труда; отбор персонала, оформление на работу, увольнение; организация труда; оценка и аттестация персонала; повышение квалификации; оплата труда; социальные проблемы персонала; организация взаимоотношений между администрацией, профсоюзами, работниками.

Проектирование трудовых процессов обычно осуществляется вместе с проектированием технологии отделами подготовки производства, которые не входят в состав служб управления персоналом. При этом решается весь комплекс проблем проектирования приспособлений, инструмента, выбор оборудования, рационализации приемов труда с учетом требований эргономики и техники безопасности. В результате такого комплексного проектирования устанавливаются нормы затрат времени на элементы производственного процесса. Интегрированная система подготовки производства обеспечивается современными средствами информационной и вычислительной техники. При проектировании трудовых процессов осуществляется тесное взаимодействие служб подготовки производства и управления персоналом.

Правовой основой деятельности систем управления человеческими ресурсами являются соглашения и договоры между субъектами социально-трудовых отношений.

На федеральном уровне заключается генеральное соглашение между представителями профессиональных союзов, работодателей и Правительства РФ. Генеральные соглашения заключаются также на уровне субъектов Федерации.

Отраслевые соглашения заключаются между отраслевыми профсоюзами, объединениями работодателей и представителями государства.

На предприятии основой регулирования социально-трудовых отношений является коллективный договор, который заключается на срок от одного до трех лет между работодателем и представителями наемного персонала. В коллективном договоре фиксируются взаимные обязательства по основным вопросам условий и оплаты труда: найма, переобучения, увольнения; обеспечения безопасности и охраны здоровья; продолжительности рабочего времени и времени отдыха; формам, системам и размерам оплаты труда; условиям функционирования профсоюзов; формам разрешения трудовых споров. Кроме того, в нем указываются формы предоставления услуг предприятия своим сотрудникам (питание, транспорт, лечение и т. д.), социальные гарантии при ухудшении экономической конъюнктуры, компенсации при несчастных случаях и другие пункты.

## **5. Рынок труда и управление занятостью**

Теория рыночной экономики рассматривает рынок труда в системе рынков экономических ресурсов (факторов). Вместе с тем важно учитывать, что труд обладает существенными отличиями от других экономических ресурсов. Это обусловлено психологическими, социальными и политическими аспектами трудовой деятельности, которые определяют особую роль рынка труда в системе социальных отношений и особое внимание, которое уделяется ему со стороны государства. Рынок труда, прежде всего, является механизмом согласования интересов лиц, работающих по найму, и работодателей. Кроме того, на рынке труда проявляются интересы государства, обусловленные необходимостью управления социальными отношениями.

Основой анализа рынка труда является установление спроса на рабочую силу и ее предложения. Согласно классической теории точка пересечения кривых спроса и предложения («крест Маршалла») определяет цену труда (уровень заработной платы) и количество занятых. Спрос на рабочую силу зависит от экономической конъюнктуры, степени механизации труда, соотношения затрат на оплату труда и на оборудование. Предложение рабочей силы определяется трудовым потенциалом (численностью трудоспособного населения, его здоровьем, нравственностью, активностью, уровнем образования, квалификацией, мобильностью), возможной величиной заработной платы, традициями и обычаями.

Влияние традиций и социально-психологической ориентации человека на предложение труда одним из первых исследовал М. Вебер. Он показал, что увеличение ставок оплаты труда далеко не всегда приводит к росту занятости и интенсивности труда. Человек, ориентированный на определенный уровень удовлетворения материальных потребностей, не будет стремиться увеличить время и интенсивность труда после достижения соответствующего уровня заработка [Вебер, 1990, с. 80]. В последующем П. Самуэльсон трактовал эту ситуацию с позиций соотношения между величинами заработной платы и свободного времени. Структура рынка труда характеризуется соотношением профессионально-квалификационных и социальных групп, по кото-рым анализируются спрос и предложение.

Сегментация рынка труда является важнейшей характеристикой его структуры, определяющей разделение рабочих мест и работников на относительно устойчивые сектора, ограничивающие мобильность рабочей силы. Принято выделять первичные и вторичные рынки труда.

Первичный рынок труда формируется наиболее привлекательными видами работ, т. е. такими, которые обеспечивают стабильность занятости, высокий уровень оплаты, возможности профессионального роста. Вторичный рынок труда, наоборот, — работами, где нет гарантии занятости, низок уровень оплаты, ограничены перспективы профессионального роста. Выделение первичного и вторичного рынков обусловлено прежде всего различиями в квалификации работников, техническом и организационном уровне предприятий; существенную роль играет также дискриминация по полу, возрасту, социальному положению и другим признакам. В графических моделях сегментации рынка труда первичный рынок обычно представляется ядром, а вторичный — периферией, т. е. расположенными вокруг ядра кольцами, характеризующими уровни стабильности условий получения работы. [Экономика труда, с. 147].

Национальные рынки труда формируются под влиянием традиций, уровней технологического развития, качества жизни населения и других факторов. В частности, рынок труда США характеризуется высокой мобильностью населения, высокими ставками оплаты при относительно низких гарантиях занятости. Японский рынок труда отличается традициями гарантированной занятости для основной части персонала предприятий, относительно невысокой мобильностью населения, меньшими, чем в США и развитых странах Европы, уровнями оплаты. Основным отличием рынка труда России является высокий уровень скрытой безработицы, которая, с одной стороны, является резервом расширения производства, а с другой — может стать существенным фактором дестабилизации социальных отношений при ухудшении экономической конъюнктуры.

К важным характеристикам рынка труда относятся показатели эластичности, которые определяют степень влияния социально-экономических факторов на изменение спроса и предложения труда. В частности, коэффициент эластичности спроса по цене труда показывает, на сколько процентов уменьшается занятость (численность работающих) при увеличении заработной платы на 1%. В относительно коротких периодах спрос на рынке труда нельзя считать эластичным. Это объясняется тем, что в развитых странах отношения занятости регулируются системами индивидуальных

контрактов и коллективных договоров, которыми определены уровни оплаты труда и гарантии сохранения рабочих мест на срок не менее одного года.

Коэффициенты эластичности на рынке труда зависят от изменений цен на потребительских рынках, так как величина заработной платы в длительном периоде (более одного года) зависит от динамики цен на товары и услуги. Кроме того, надо учитывать зависимость спроса на труд от конъюнктуры, как общей экономической, так и на отраслевых рынках.

### 3. Безработица

Безработными считаются лица, которые по действующему законодательству могут быть приняты на работу и активно ее ищут. Для получения статуса безработного и пособия по безработице необходимо выполнение ряда условий:

- регистрация в службе занятости;
- активный поиск работы;
- отсутствие других источников дохода;
- сотрудничество со службой занятости, выполнение ее рекомендаций.

Поскольку эти условия не всегда выполнимы, то пособие по безработице получают не все ищущие работу: в США — 30%, во Франции — 39, в Швеции — 68%. Длительность выплаты пособия: в США — 26 недель, во Франции и ФРГ — 52 недели, в Дании и Голландии — 130 недель, в России — до 12 месяцев.

Уровень безработицы определяется на начало (или на конец) периода как отношение числа лиц, имеющих статус безработного, к численности экономически активного населения. Эта категория включает работающих по найму или на собственных предприятиях, в том числе в личном подсобном хозяйстве, или имеющих такие предприятия, но не работающих на них, а также лиц без работы, но желающих работать.

Так называемый естественный уровень безработицы для развитых стран Запада принято считать равным 4—6%. Фактически уровни безработицы в развитых странах за период 1970—1991 гг. колебались от 1,2 (Япония) до 12,3% (Италия). В годы экономического кризиса 30-х гг. XX в. безработица в США и Европе достигала 25—32%.

Принято различать следующие типы безработицы: фрикционная; сезонная; структурная; циклическая; скрытая.

Фрикционная безработица связана с изменением места работы, в том числе из-за изменения места жительства.

Сезонная безработица обусловлена сезонными колебаниями спроса на рабочую силу.

Структурная безработица вызвана изменениями в структуре спроса на труд в связи с технологическими изменениями в экономике. Этот вид безработицы является следствием различий в структуре как рабочей силы, так и рабочих мест.

Циклическая безработица вызвана спадом производства в связи с фазой экономического цикла. Безработицу в России 90-х гг. XX в. можно считать циклической, так как ВВП страны за период 1990—1997 гг. сократился наполовину.

Скрытая безработица определяется численностью работников, которые формально считаются занятыми, но не выполняют сколько-нибудь значимого объема работы. Необходимо отличать скрытую безработицу от частичной занятости, которая при определенных условиях вполне эффективна. В настоящее время значительная часть циклической безработицы в России является скрытой.

Содержание лишнего персонала некоторые авторы склонны объяснять «пережитками социализма» в сознании руководителей крупных предприятий (особенно оборонных). Весьма вероятно, что указанные пережитки проявились и в желании руководить большим коллективом, что повышает престиж директора, степень его влияния в регионе и вероятность получения льгот от государства.

### 4. Управление занятостью

Основная цель систем управления занятостью состоит в стимулировании спроса на рабочую силу и в приближении структуры предложения труда к структуре спроса на труд. Практически это означает разработку и реализацию комплекса мер по обеспечению соответствия структуры рабочей силы изменяющейся структуре рабочих мест.

Управление занятостью является важнейшей частью экономической и социальной политики страны. Эта политика осуществляется Министерством финансов, Министерством здравоохранения и социального развития, Федеральной службой по труду и занятости, Федеральной миграционной службой, другими министерствами и

ведомствами. Непосредственное управление занятостью осуществляют органы Федеральной службы занятости. Опыт развитых стран показывает, что в центральном аппарате службы занятости должно работать около 5% общей численности службы. Основной объем работы по управлению занятостью выполняют региональные и местные (городские и районные) службы занятости.

Принято выделять два типа политики занятости: пассивную и активную.

При пассивной основную роль играет государство, которое стремится обеспечить работникам сохранение рабочих мест, работодателям — поддержание спроса на продукцию, безработным — выплату пособий и помощь в трудоустройстве.

Активная политика занятости предполагает, что основную роль играет человек, который чувствует свою ответственность за материальное благополучие своей семьи и активно стремится к сохранению занятости, а при ее потере — к активному поиску работы. Деление политики занятости на пассивную и активную достаточно условно. Практически во всех странах пытаются проводить активную политику, стимулируя работников к участию в создании общественного продукта и помогая в трудоустройстве.

Активная политика занятости проявляется по следующим основным направлениям:

- 1) помощь в трудоустройстве;
- 2) содействие в профессиональной подготовке и переподготовке;
- 3) содействие самозанятости и предпринимательству;
- 4) организация общественных работ;
- 5) помощь людям, испытывающим особые объективные трудности в трудоустройстве: инвалидам, молодежи, пожилым и др.

Помощь в трудоустройстве обеспечивается, прежде всего, через содействие контактам между ищущими работу и работодателями. Для этого предназначена система информации (банки данных) о характеристиках рабочих мест и тех, кто в них нуждается. Деятельность служб трудоустройства бесплатна как для безработных, так и для работодателей. Информация о рынке труда сообщается населению через различные публикации (газеты, бюллетени, обзоры и т. д.), благодаря организации бирж труда, ярмарок вакансий и т. д. Помощь в трудоустройстве в России обеспечивается на основе Закона РФ «О занятости населения в Российской Федерации». Согласно ст. 12 (п. 1) «государство гарантирует гражданам... бесплатное содействие в подборе подходящей работы и трудоустройстве».

Содействие в профессиональной подготовке и переподготовке является одним из важнейших аспектов активной политики занятости в развитых странах. Это обусловлено прежде всего высокими темпами технологических и организационных изменений в экономике, которые требуют постоянного повышения квалификации персонала. Опыт всех стран показывает, что вероятность оказаться без работы уменьшается с ростом квалификации.

Повышение квалификации и переподготовка безработных осуществляются как на базе региональных центров, так и на предприятиях. В первом случае ориентируются на профессии широкого профиля, во втором — на специфику предприятия. Для безработных обучение бесплатное; для предприятий затраты на переподготовку компенсируются государством, как правило, через систему налоговых льгот.

Программы общественных работ появились в США в 1930-е гг. Сейчас они действуют во многих странах на региональных уровнях. Задачи организации общественных работ связаны не только с экономическими и социальными проблемами безработицы, но и с охраной окружающей среды, развитием инфраструктуры регионов и т. п. Недостатком общественных работ является то, что они, как правило, не способствуют росту квалификации безработных, что затрудняет им поиски постоянной работы.

Содействие самозанятости и предпринимательству направлено на создание условий для того, чтобы люди могли сами создавать рабочие места для себя и других. Это направление в наибольшей мере соответствует сути активной политики занятости.

Во многих развитых странах действуют программы обучения предпринимательству и помощи тем, кто хочет открыть собственное дело. В частности, лица, не имеющие работы, могут получить всю сумму причитающегося им пособия по безработице за максимальный срок в качестве стартового капитала, необходимого для начала предпринимательской деятельности. Существуют также различные формы предоставления кредитов и налоговых льгот тем, кто сам обеспечивает себя работой.

Малое предпринимательство имеет значительные перспективы в научно-техническом и художественном творчестве, кустарных промыслах, обслуживании населения, консультировании и других сферах.

Содействие в занятости групп населения актуально для инвалидов, молодежи, пожилых людей. Каждая из этих групп имеет свои проблемы с трудоустройством. Для инвалидов занятость связана не только с экономическими, но также и с социальными, психологическими и духовными проблемами. По законодательству всех развитых стран лицам с ограниченными физическими возможностями предоставляется система льгот для их участия в экономической деятельности. Этому служит также инфраструктура населенных пунктов: соответствующие приспособления в транспортных средствах, магазинах и т. д.

Молодежный аспект политики занятости обусловлен прежде всего тем, что во всех странах доля безработных среди молодежи выше, чем среди взрослых. Этот факт может иметь негативные последствия для устойчивости социальных систем вследствие психических и физиологических особенностей молодых людей, в том числе их повышенной активности и восприимчивости как к хорошему, так и к плохому. Законодательство развитых стран учитывает эти особенности, предоставляя молодым людям льготы при получении профессионального образования, поступлении на работу и адаптации к условиям предприятий. Соответствующие издержки фирм компенсируются государством.

Особую проблему представляет трудоустройство людей предпенсионного возраста (50 лет и старше). Если они по тем или иным причинам потеряли работу, то сложности с новым трудоустройством бывают связаны как с объективными причинами (освоение новых профессий), так и с нежеланием некоторых предпринимателей принимать в штат пожилых людей. Без помощи государства подобные задачи, как правило, не решаются. Опыт ФРГ показывает, что компромиссы могут быть достигнуты различными методами: более ранний выход на пенсию, налоговые льготы и прямые субсидии для предприятий.

Рассматриваемые направления активной политики на рынке труда осуществляются через федеральные, региональные и местные подразделения службы занятости. В России действуют около 2,5 тыс. центров занятости, в которых работает свыше 40 тыс. штатных сотрудников.

Сокращение доли обрабатывающей промышленности происходило за счет увеличения долей добывающих отраслей, примитивного сельского хозяйства и примитивных услуг. Занятость в третичном секторе росла, прежде всего, за счет торговли и управления, доля которых увеличилась более чем в полтора раза. Доля отраслей нематериального производства, обеспечивающих качество экономического роста (генерирование новых знаний, распространение информации, накопление человеческого капитала) и предъявляющих спрос на наиболее квалифицированную рабочую силу, устойчиво сокращалась. Катастрофически уменьшилась доля науки, снизилась занятость в образовании и культуре. Стабильность доли здравоохранения, социального обеспечения и спорта связана с расширением административного аппарата

в сфере социального обеспечения, что обуславливалось усложнением процедур предоставления социальных трансфертов.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Структура систем управления человеческими ресурсами.
2. Рынок труда и управление занятостью.
3. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
4. Безработица.
5. Управление занятостью.
6. Управление продуктивностью и оплатой труда.
7. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства.
8. Уровни продуктивности и оплаты труда в России и в экономически развитых странах.
9. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
10. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
11. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий.
12. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
13. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами предприятий.

## Заключение

Занятия по данному учебному курсу организуются на общеметодических принципах в виде лекций, семинаров (практических занятий) и самостоятельной работы. Одним из важнейших видов занятий, составляющих основу общетеоретической и методологической подготовки студентов, являются **лекции**.

Цель лекций - дать стройную систему научных знаний по дисциплине и должны читаться на высоком теоретическом и научно-методическом уровне, носить проблемный характер. В ходе лекций должна стимулироваться активная познавательная деятельность студентов, материал должен увязываться с проблемами будущей профессиональной деятельности выпускников университета.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но, по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем экономики и социологии труда.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего сокращения при записи текста лекции и, в целом, стремиться освоить быструю манеру письма.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений. Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче экзамена.



## Список литературы

### а) основная литература:

1 **Гужова, О. А.** Экономика труда: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Самара: АСИ СамГТУ, 2016. — 98 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/87735> (электрон. ресурс -электронно-библиотечная система «Лань»)

2 **Лясников, Н. В.** Экономика и социология труда (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Н.В. Лясников, М.Н. Дудин, Е.В. Чеканов. — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 280 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53608> (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань»)

3 **Панина, З. И.** Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Текст]: Практикум для студентов бакалавриата [Текст] / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - 2-е изд. - М.: ИТК "Дашков и К", 2015. - 244с. ISBN 978-5-394-00715-6 (2)

### б) дополнительная литература:

4 **Козел, И. В.** Организация, нормирование и оплата труда. [Электронный ресурс] / И.В. Козел, Н.В. Воробьева, А.Р. Байчерова. — Электрон. дан. — Ставрополь: СтГАУ, 2015. — 96 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/82202> (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань»)

5 **Неретина, Т. Г.** Основы сервисной деятельности [Текст] / Т. Г. Неретина. - Издательство: «ФЛИНТА», 2014. – 168 с., ISBN: 978-5-9765-1415-7 (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань»)

6 **Одегов, Ю. Г.** Экономика труда: Учеб. для бакалавров [Текст] / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко. - М.: Юрайт, 2015.- 423 с. ISBN 978-5-9916-4950-6 (1) (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань»)

7 **Слюсарь, Э. В.** Экономика и социология труда: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [электронный ресурс, текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. - 150с. (653)

### в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

#### «Интернет»:

8 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

9 Официальный сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/>

10 Официальный сайт Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/>

11 Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/>

12 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

13 Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/>

14 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/>

15 Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/>

16 Публикации Института экономической политики им. Е.Т. Гайдара [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iet.ru/publication.php>

17 Официальный сайт фондовой биржи РТС [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/>

18 Официальный сайт Международного валютного фонда [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/>

19 Официальный сайт Всемирного банка фонда [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/>

20 Официальный сайт Европейского банка реконструкции и развития [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebrd.com/russian/pages/homepage>

21 Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/>

22 Федеральной резервной системы США [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.federalreserve.gov/> -

23 Экономические данные по регионам мира [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.economy.com/dismal/>

**г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

24 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

25 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/>

26 Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.co>

Учебное пособие составлено в соответствии с требованиями ФГОС ВО и ПрОП ВО по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервис в сфере транспорта».

Учебное пособие составила:

Доктор экономических наук, доцент Кошелева Т. Н.

Учебное пособие обсуждено и одобрено на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № \_\_ от «26» июня 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кошелева Т. Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)