

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Ресурсный потенциал организации сферы сервиса
(на примере межрайонного отдела ЗАГС г. Саратова)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 5 курса 551 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Пруцкова Кирилла Валерьевича

Научный руководитель

к.э.н., доцент _____

_____ Т.В. Темякова

Зав.кафедрой

д.э.н., профессор _____

_____ Т.В. Черевичко

Введение. Эффективная работа предприятия сферы сервиса невозможна без глубокого понимания принципов его будущего развития, раскрытия потенциала. Он неразрывно связан со спросом на услуги. Как известно, спрос является следствием предложения на рынке, а потенциал имеет возможность раскрыться только при должном уровне заинтересованности клиентов предлагаемыми товарами либо услугами. Одним из главнейших видов потенциала предприятия является ресурсный потенциал.

Первоочередной задачей в рамках развития ресурсного потенциала организации является повышение эффективности ее деятельности, ведь грамотный подход к развитию данного параметра, безоговорочно, позволяет при минимальных затратах имеющихся ресурсов решать поставленные перед компанией задачи в максимально короткий срок.

Тема развития ресурсного потенциала организации сферы сервиса является крайне важной и актуальной, ведь сфера услуг представляет из себя целый рынок: систему, основной задачей которой является удовлетворение потребностей населения в услугах. В мировой экономической системе сфера сервиса выступает главным фактором повышения уровня качества жизни, из чего можно сделать вывод о том, что качество сервиса и развитие его потенциала, в том числе и ресурсного, напрямую влияет на этот важнейший жизненный параметр, который никак нельзя игнорировать¹.

Цель бакалаврской работы – на основе изучения теоретических основ исследования потенциала сервисных организаций проанализировать ресурсный потенциал организаций, регистрирующих акты гражданского состояния на территории Российской Федерации и разработать направления совершенствования реализации ресурсного потенциала межрайонного отдела ЗАГС г. Саратова.

Задачи: изучить понятие и структуру ресурсного потенциала сервисной организации; выявить факторы, влияющие на реализацию ресурсного

¹Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. М.: Дело, 2004. С. – 340.

потенциала сервисной организации; оценить ресурсный потенциал организации сферы сервиса; дать общую характеристику межрайонного отдела ЗАГС г. Саратова; оценить эффективность использования ресурсного потенциала межрайонного отдела ЗАГС г. Саратова; оценить реализацию ресурсного потенциала межрайонного отдела ЗАГС г. Саратова посредством внедрения инноваций в его деятельность.

Теоретико-методологической основой исследования являются теоретические положения, частично рассматривающие вопросы развития ресурсного потенциала организаций сервисной деятельности, в том числе и в сфере правовых услуг, к коим можно отнести органы ЗАГС, представленные в современных работах ученых, С.М. Хохловой², Д. Шоула³, В.Я. Белобрагина⁴, Е.И. Спектора⁵, М. Альберта и М. Мескона⁶, В.Ф. Максимовой⁷, В.С. Гродских⁸, В. Герасименко⁹, Г. Беквита¹⁰, Ф. Котлера¹¹ и других авторов. Но работ, посвященных сфере правовых услуг, оказываемых органами ЗАГС, не существует. Также, ни одна из названных работ не претендует на комплексное рассмотрение деятельности органов ЗАГС в сфере правовых услуг, а также в комплексе с проблематикой развития ресурсного потенциала организаций сервисной сферы.

Представленная работа состоит из теоретической и практической частей, которые в полной мере раскрывают суть темы. В первой главе рассматриваются теоретические основы исследования ресурсного потенциала организации сферы

² Хохлова С.М. Граждане как субъекты гражданского права: Лекции МГУ.- М.: Издательство МГУ, 2007.

³ Шоул Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.

⁴ Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования сервиса / В.Я. Белобрагин. М.: РИА Стандарты и качество, 2005.

⁵ Спектор Е. И. Развитие административного законодательства о государственной регистрации // Журнал российского права. №7, 2002.

⁶ Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. М.: Дело, 2004.

⁷ Максимова В.Ф. Экономическая теория / В.Ф. Максимова. – М.: Юрайт, 2014.

⁸ Гродских В.С. Экономическая теория / В.С. Гродских. – СПб.: Питер, 2013.

⁹ Герасименко В. Ценовая политика фирмы / В. Герасименко. М.: Финстатинформ, 1995.

¹⁰ Беквит Г. Продавая незримое / Г. Беквит. М.: Альпина-Паблицерс, 2009.

¹¹ Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. М.: Прогресс, 1993.

сервиса, а именно понятие и структура данного вида потенциала. Кроме того, в данной главе подробно описываются способы оценки показателей степени развития ресурсного потенциала предприятия. Во второй главе проводится анализ ресурсного потенциала межрайонного отдела ЗАГС по Волжскому и Фрунзенскому районам г. Саратова с помощью получения характеристики данного отдела с использованием некоторых сравнительных особенностей (материально-технических, кадровых оборотных, а также результативных подгрупп ресурсного потенциала) и отображением качественной эффективности использования данного вида потенциала.

План позволяет в полной мере ощутить многогранность влияния ресурсного потенциала на повышение эффективности и качества деятельности одного из важнейших сервисных предприятий в РФ – органов ЗАГС.

Основное содержание работы. Ресурсный потенциал в сервисной деятельности – понятие, имеющее определенное значение, но совершенно ясно, что рыночная экономика и свободная конкуренция коренным образом изменили подход к нему.

Потенциал в сфере услуг имеет ряд особенностей, поскольку, в отличие от товаров, услуги невещественны, их невозможно хранить. При выборе стратегии развития потенциала в целом, а также ресурсного потенциала в частности, необходимо не только учесть указанную специфику, но и определиться с целями развития, проанализировать спрос на рынке, конкурирующие организации. Потенциал, его развитие граничит с такой дисциплиной, как стратегическое планирование деятельности организации и, изучая тему нашей работы, невозможно не углубиться в эту пограничную область.

Необходимая цель стратегического планирования в свободной экономике в целях развития ресурсного потенциала организации – обеспечение возможности достижения конкурентного преимущества перед соперниками как можно более эффективным способом с наисильнейшей отдачей из всех возможных при минимуме затраченных ресурсов. Те организации и компании,

которые планируют соответствовать высокому потенциалу собственного развития, как говорит опыт развитых стран, твердо остаются сильными, конкурентоспособными и уважаемыми и в собственной стране, и на глобальной арене. Для того, чтобы компания имела возможность установить самостоятельный долгосрочный конкурентный цикл роста, она должна развиваться быстрее, чем повышается потенциал её основных конкурентов.

Раскрывая понятие «ресурсный потенциал организации», отметим, что это совокупность ресурсов всех видов, как имеющихся у предприятия на момент производства, а также и тех, которые можно привлечь в будущем, и способов их соединения, с учетом их целевых и качественных характеристик, для получения новых видов продукции (также работ и услуг) или большей их стоимости. Тема нашей работы подвергается изучению в двух направлениях.

Первое направление – ресурсное, оно имеет такое наименование вследствие того, что потенциал в нем рассматривается с точки зрения того, насколько много ресурсов имеет во владении хозяйствующий субъект, и какова окончательная стоимость данных, доступных ресурсов либо активов.

Второе направление – результативное, оно определяет способность хозяйствующего субъекта к переработке и освоению доступных ресурсов в целях удовлетворения потребностей общества в товарах и услугах. Чем выше количество и качество производимых благ, тем потенциал субъекта выше¹².

Рассматривая оба вышеперечисленных направления, стоит сделать следующий вывод: если предприятие способно к успешной деятельности, имея в своем распоряжении необходимые для этого ресурсы, оно обладает развитый ресурсный потенциал. Резервы предприятия играют в наличии ресурсного потенциала не последнюю роль, и о них также стоит упомянуть в нашем исследовании. Резервы имеют несколько подгрупп: стоимостные, натуральные

¹²Шоул Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. С. – 98.

и трудовые. Стоимостные представляют собой обязательства, капитал и имеющиеся в распоряжении активы¹³.

Реализация потенциала организации непрерывно связана, крайне зависима от конкурентоспособности и степени качества выпускаемых продуктов¹⁴.

Организация становится реализованной в тот момент, когда начинает умело пользоваться своими сильными, развитыми качествами, одновременно с этим прилагая все силы к тому, чтобы быть максимально успешной на тех рынках, где ее товары и услуги могут потенциально занять значительную часть от общей.

Существует множество факторов развития потенциала, внутренних (возлагаемых на плечи менеджмента организации) и внешних (зависящих от состояния рынка и других, не контролируемых организацией), которые объективно оценивают текущую ситуацию в компании и могут предречь ее будущее при сохранении текущего курса.

1) Внешними факторами являются: основные характеристики рынка (тип экономики, емкость, возможности конкурирующих организаций), уровень развития экономики в стране, финансовая политика, политика государства.

2) Внутренние факторы: организационная структура компании, долгосрочная стратегия развития, инновации, технологии, техника, качество регулирования и управления процессами, уровень квалификации работников, наличие системы управления качеством (Quality Assurance), ориентация на цифровую экономику и экономику знаний, мотивация работников, наличие преимуществ перед конкурентами, своевременность действий в управлении компанией (эффективность, количество и качество сотрудников, подразделений), наличие инвестиционной заинтересованности со стороны третьих лиц, своевременность инвестирования в модернизацию, потенциал собственной репутации, активность использования сети Интернет, размер

¹³Герасименко В. Ценовая политика фирмы / В. Герасименко. М.: Финстатинформ, 1995. С. – 28.

¹⁴Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. М.: Прогресс, 1993. С. – 90.

лояльной базы клиентов и др¹⁵.

Система, по которой ресурсный потенциал организации может оцениваться, комплексная, т.е. обеспечивающая исчерпывающую информацию, такую, как надзор над поставленными перед организацией задачами и оценка степени их исполнения; надзор над сотрудниками предприятия в целях установления соответствия каждого отдельного человека занимаемой им должности (к примеру, по квалификации и опыту работы), также важна внутренняя психологическая обстановка, эффективность организационной структуры управления; надзор за бюджетной составляющей функционирования предприятия; надзор над качеством исполнения товаров/услуг, а также их соответствия нормативно-правовым актам (если они применяются к организации в соответствии с законом); надзор результативности маркетинговой деятельности (оценка эффективности разработки и продвижения товара или до потребителя), но стоит отметить, что данный фактор является пограничным и его отдача в ресурсном потенциале организации является совокупностью остальных переменных; надзор над количественным и качественным достатком ресурсов, необходимых для эффективной деятельности предприятия и его дальнейшего функционирования; надзор над нематериальными активами (имиджевая составляющая, поддержание единства духа внутри коллектива, наличия общих целей и задач);

Так выглядит система анализа ресурсного потенциала, основанная на оценке ресурсов, эффективности их использования, а также выполнении поставленных перед организацией задач. Данная система анализа находит свое применение на многих российских и иностранных предприятиях, доказывая свою эффективность.

Межрайонный отдел записи актов гражданского состояния по Фрунзенскому и Волжскому районам г. Саратова выполняет государственные полномочия по регистрации актов гражданского состояния на территории

¹⁵Шоул Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. С. – 90.

Фрунзенского и Волжского районов г. Саратова.

В своей деятельности отдел ЗАГС подчиняется администрации Фрунзенского и Волжского районов и управлению ЗАГС Правительства Саратовской области. Адрес: 410056, Россия, Саратовская область, г. Саратов, ул. Вольская, 20. Адрес электронной почты: mejrajonniy@saratovzags.ru

Цели и задачи, достижением и решением которых занят данный отдел ЗАГС имеют государственное значение, и структурированное, полноценное рассмотрение этого важнейшего аспекта необходимо при исследовании работы данного характера.

Исследуя тенденции и проблематику в сфере работы органов ЗАГС, а также развитие их ресурсного потенциала, нельзя не упомянуть специфику работы данной структуры, оказывающей подавляющее большинство правовых услуг населению Российской Федерации.

Действия сотрудников органов ЗАГС регулируются определенными принципами, среди которых охрана государственных и общественных интересов, прав и интересов граждан, соблюдение принципа законности при записи и регистрации актов гражданского состояния населения, обеспечение тайны при регистрации актов гражданского состояния, своевременность и полнота регистрации, материальная истина записей актов гражданского состояния, а также гарантированное Конституцией осуществление регистрации на языке субъекта федерации¹⁶. Органы ЗАГС стоят на защите законных интересов человека, они ни в каком виде не могут содействовать злоупотреблению со стороны человека или государства либо ущемлять их.

Разработка стратегии развития социальной и экономической политики России, ее точность крайне сильно зависит от качества работы органов ЗАГС.

Главной тенденцией развития органов ЗАГС является направленность на правовое просвещение граждан России: сотрудники обязуются давать необходимые пояснения по вопросам назначения срока регистрации и

¹⁶Конституция Российской Федерации принята всероссийским голосованием 12 декабря 1993 г. // «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, «Российская газета» от 01 августа 2014 г. № 6444.

принимать все требуемые шаги для их строгого соблюдения. Так, они представляют собой функцию правовой поддержки граждан в вопросах, к примеру, регистрации брака или его разрыва, а также имеют полномочия получать необходимые данные о рождении либо смерти из больниц и других источников. Таким образом, органы ЗАГС последовательно соблюдают принцип полноты регистрации на подчиненной им территории – учитываются все изменения правовой идентификации граждан.

Рассмотрев аспекты деятельности органов ЗАГС национальной важности: стоит подробнее ознакомиться с организационной структурой главного ресурса организации – ее сотрудников.

В организационную структуру управления отдела ЗАГС как постоянные сотрудники входят: начальник отдела, ведущий специалист, документовед, три специалиста, дворник и уборщица. Далее представлена организационная структура отдела (рисунок 1).

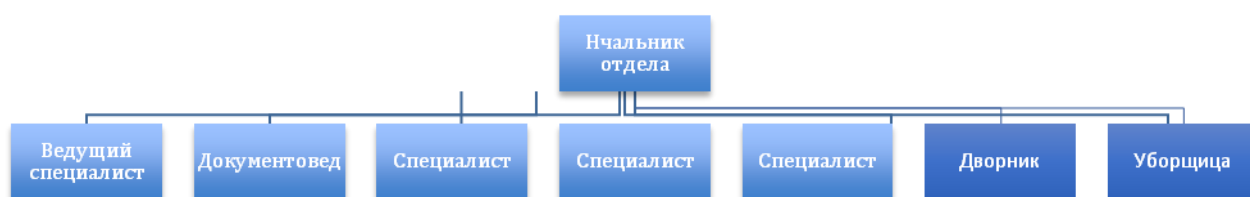


Рисунок 1 – Организационная структура управления межрайонного отдела ЗАГС по Волжскому и Фрунзенскому районам г. Саратова

Структура управления межрайонного отдела ЗАГС относится к линейному типу. Линейная структура управления в отделе говорит о том, что во главе стоит начальник отдела, осуществляющий единоличное руководство подчиненными и обеспечивающий принятие всех ответственных решений и распределение необходимых целей и задач между сотрудниками отдела. Такая модель управления позволяет оперативно принимать решения и обеспечивать их выполнение, согласовать между собой деятельность персонала, не используя при этом излишнее стимулирование сотрудников и предлагая взамен высокую эффективность.

Так, каждый сотрудник отдела ЗАГС полностью соответствует установленным Правительством РФ квалификационным требованиям, исполняя свои должностные обязанности на высоком профессиональном уровне, своевременно, соответственно графику, проходит необходимую для государственных и муниципальных служащих аттестацию, подтверждающую соответствие занимаемой должности. Роль органов ЗАГС заключается не только в их прямом назначении: осуществлении записи актов гражданского состояния населения, в их сферу деятельности также входят такие важные действия, как повышение правовой культуры граждан, что повышает степень развития гражданского общества.

Стоит отметить что данный отдел ЗАГС с точки зрения одной из важнейших частей ресурсного потенциала - материальных возможностей предприятия, т.е. средств производства, запасов, источников ресурсов - тех, которые есть в наличии или могут быть мобилизованы и использованы для достижения поставленных целей организации, абсолютно реализован. Он занимает высокие позиции, т.к. он не имеет недостатка в финансовом и нефинансовом обеспечении со стороны Управления по делам ЗАГС Правительства Саратовской Области. Таким образом, вся расходная часть бюджета данного учреждения основывается на статистических данных необходимых затрат (канцелярские принадлежности, офисная мебель, вместимость помещения, количество персонала, техническое оснащение) соответственно количеству населения в обслуживаемых конкретным отделом ЗАГС районах. Так, имея данную необходимую информацию, Управление по делам ЗАГС Правительства Саратовской области регулирует количество бюджетных ассигнований соответственно потребностям для каждого отдела.

Приведем размеры государственной пошлины, взимаемой за государственную регистрацию актов гражданского состояния и другие юридически значимые действия, совершаемые в отделе ЗАГС: государственная регистрация заключения брака, включая выдачу свидетельства, - 350 рублей; государственная регистрация расторжения брака, включая выдачу

свидетельств: - при взаимном согласии супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей, - 650 рублей и др.

Реализация материально-технической подгруппы ресурсного потенциала межрайонного отдела ЗАГС г. Саратова полностью соответствует духу времени и проводимой во всех государственных учреждениях по всей территории РФ компьютеризации и переводению на «цифровые рельсы» всего бумажного оборота. Так, все архивные материалы переведены с устаревших бумажных носителей в электронную базу данных, к которой имеет быстрый доступ каждый сотрудник отдела ЗАГС.

Реализация кадрового потенциала характеризуется наличием квалифицированных образованных сотрудников, соответствующих самым высоким требованиям времени для выполнения работы высококлассно, удовлетворяя граждан качеством и скоростью работы, а также способностью к привлечению коллег-экспертов для решения необходимых задач, наличием и эффективностью корпоративной культуры, налаженной начальником отдела.

Каждый специалист межрайонного отдела ЗАГС по Волжскому и Фрунзенскому районам г. Саратова имеет ряд профессиональных качеств: чувство ответственности за принимаемые решения; высокий уровень стрессоустойчивости, способность подвергаться морально-психологическим нагрузкам; отличное знание законодательства РФ и неуклонное следование нормам права и др.

Итого, реализация важнейшей части ресурсного потенциала – кадрового потенциала в данном отделе ЗАГС, несомненно, крайне успешна.

С точки зрения результативного потенциала, отдел ЗАГС является реализованным. Он высокоэффективно перерабатывает и осваивает доступные ресурсы в целях удовлетворения потребностей общества в правовых услугах. Для этого созданы необходимые условия: твердое материальное положение, развитый организационный потенциал, а также качественные трудовые и технические активы, что в немалой степени перекликается с высоким развитием его ресурсного потенциала.

Так, и инновационное развитие в сфере органов ЗАГС происходит заметными, высокими темпами. В нашей работе предложены многие нововведения: такие как создание единого портала свадебных услуг для повышения удобства и качества получаемых услуг пользователями органов ЗАГС, внедрения оплаты напрямую в отделе ЗАГС с помощью банковской карты, создания общего реестра личных данных граждан для увеличения скорости обработки запросов граждан. При этом мы понимаем, что возможности для совершенствования остаются. Возможно, работа над улучшениями уже происходит и вскоре пользование услугами органов ЗАГС станет удобнее, ведь это и есть главная цель любого сервисного предприятия – повышение комфорта пользующихся его услугами людей, качества их жизни, обеспечение качественного удовлетворения их потребностей.

Заключение. На данном этапе работы стоит отметить, что все поставленные задачи были выполнены, на них были даны ответы. Мы определили для себя, что такое «ресурсный потенциал», отнеся раскрытие терминологии этого понятия именно в сторону сервисной деятельности. Мы выяснили функции и задачи, исследовав потенциал межрайонного отдела ЗАГС по Фрунзенскому и Волжскому районам г. Саратова, изучили современные, признанные на международном уровне системы и теоретические основы управления потенциалом сервисной организации, тенденции рынка услуг регистрации актов гражданского состояния – ради того, чтобы добиться цели нашей работы: изучения многих факторов потенциала организации сферы сервиса и рассмотрение характерных особенностей рынка услуг ЗАГС.

Вопрос объективного измерения и развития потенциала в сервисной деятельности является крайне важным. В мировой экономике сфера сервиса выступает главным фактором повышения уровня качества жизни. От развития ресурсного потенциала предприятий сферы сервиса в немалой степени зависит благополучие не только данного предприятия, но и важнейшего сектора экономики государства, а также комфорт жизни всего общества.