

Научная статья
[https://doi.org/ 10.23672/SAE.2023.11.11.022](https://doi.org/10.23672/SAE.2023.11.11.022)
УДК 331.103.226



ПРИНЦИПЫ КОМАНДООБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ УСЛУГ

Петров С.В.

Владимирский юридический институт ФСИН России

Аннотация: В данной статье анализируется метод командообразования, его основные элементы. Выделено, что для более эффективного управления организациями сферы услуг необходимо разработать, внедрить принципы командообразования.

Определены важнейшие принципы командообразования: целеполагание, коллективное достижение результата, личная ответственность перед командой, стимулирование, профессиональный рост, креативность, продуктивность.

Для каждого из указанных принципов указаны основные характеристики и особенности способные в значительной степени не только обозначить ключевые преимущества и недостатки, но и способствующие наиболее успешному внедрению командообразования в организациях любых типов. Акцент на указанных принципах позволит сформировать и оптимизировать деятельность команд для более полной и качественной реализации потенциала человеческого ресурса в организациях, а также существенно повысить результативность и эффективность деятельности персонала.

Ключевые слова: командообразование, инструменты управления, коммуникации, эффективность, сфера услуг, лидерство.

Благодарности/Финансирование: Выражается благодарность руководству Владимирского Юридического Института ФСИН России за предоставление возможности участия в научной работе.

PRINCIPLES OF TEAM BUILDING FOR THE MANAGEMENT OF SERVICE SECTOR ORGANIZATIONS

Sergey V. Petrov

Vladimir Law Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia

Abstract: This article analyzes the method of team building, its main elements. It is highlighted that for more effective management of service sector organizations, it is necessary to develop and implement the principles of team building.

The most important principles of team building are defined: goal setting, collective achievement of results, personal responsibility to the team, stimulation, professional growth, creativity, productivity.

For each of these principles, the main characteristics and features are indicated that can largely not only identify key advantages and disadvantages, but also contribute to the most successful implementation of team building in organizations of all types. The emphasis on these principles will allow to form and optimize the activities of teams for a more complete and high-quality realization of the potential of human resources in organizations, as well as significantly increase the effectiveness and efficiency of personnel activities.

Keywords: team building, management tools, communication, efficiency, service sector, leadership.

Введение

На сегодняшний день сфера услуг является именно той сферой, на которой лежит большая доля, отвечающая за развитие экономики нашей страны. Данное мнение связано с тем, что все больше показателей развития экономики складывается из сферы услуг [1, с. 8].

Поэтому для того, чтобы организации сферы услуг постоянно развивались и совершенствовались необходимо использовать всё более современные механизмы управления. То есть, должна быть создана такая система управления, которая была бы направлена на эффективную деятельность организаций сферы услуг.

Обсуждение

Актуальность использования метода командообразования подтверждается современными исследованиями. Е.А. Курячая считает, что именно командообразование направлено на улучшение деятельности организаций, так как ведётся непосредственная работа с самим трудовым коллективом [2, с. 72]. Значительная часть персонала в силу стремления к реализации себя в социуме настроена на повышение своей результативности в том числе за счёт новых методов управления человеческими ресурсами.

Для более качественной реализации преимуществ командообразования следует провести предварительную работу учитывающую специфику предприятия. Необходимо сначала проанализировать саму организацию сферы услуг для того, чтобы в дальнейшем правильно использовать и применять принципы командообразования. Данный анализ позволит избежать ошибки использования принципов командообразования и позволит прийти к более эффективному результату управления.

Метод командообразования не прост как это кажется с первого взгляда, даже при условии, что весь трудовой коллектив заинтересован в улучшении результата организации. Необходимо чтобы трудовой коллектив был сплочённым, дружелюбным, тогда и сам трудовой процесс проходит более слаженнее и эффективнее.

Сам метод командообразования впервые был введён в XX веке в спортивной сфере и только потом он был введён в бизнес-сферу. Ближе к концу XX века данный метод стал популярен среди менеджеров различных организаций [3, с. 36]. Преимуществами командообразования являются не только дополнительная сплочённость персонала, но и повышение эффективности выполнения поставленных задач.

Командообразование состоит из 3 элементов, которые отображены в схеме (рис.1).

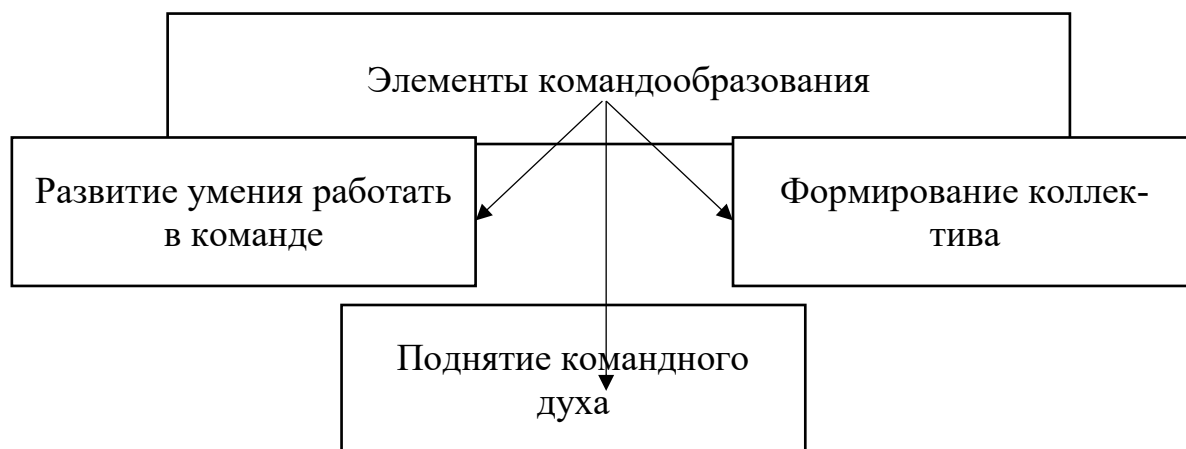


Рис.1. Элементы командообразования [4]

Концентрация усилий руководителя на выделенных аспектах позволит существенно ускорить выход трудового коллектива на запланированную мощность. Важно в первую очередь определить потребности организации в наборе и минимальном уровне компетенций участников рабочей группы, а вторую сформировать коллектив с учётом персональных особенностей каждого члена будущей команды, в том числе с точки зрения их психологической совместимости.

Результаты

Рассмотрим основные принципы командообразования, которые на наш взгляд являются наиболее важными в сфере услуг:

1. Целеполагание.

В любой организации должна быть цель, которую является коллективной. Однако, цель может быть и индивидуальной у каждого сотрудника, но которая приводит к решению коллективной цели [5, с. 444]. Важно на стадии планирования определить век-

тор развития организации и в дальнейшем сравнивать с ним все персональные цели членов команды.

Для того чтобы трудовой коллектив выполнял трудовые обязанности качественно необходимо чтобы цели были понятными и осознанными, а между трудовым коллективом и начальством была налажена обратная связь. Именно в ходе грамотно организованной коммуникации всех работников организации сферы услуг возможно добиться эффективных результатов деятельности.

Если работнику ставить конкретные задачи непосредственно связанные с общей целью, то он будет стремиться достичь её максимально эффективно, так как будет понимать личный вклад в результат всей организации сферы услуг. А сами сотрудники будут стремиться к коллективному взаимодействию и взаимопомощи, что придаст дополнительный стимул к достижению общей цели. Для более качественной организации процесса выработки утверждения коллективной цели необходимо на стадии планирования

проводить её регулярную декомпозицию для того, чтобы в момент фиксации личных целей членов команды выявить возникающие разногласия и избавиться от них.

2. Коллективное достижение результата.

Из вышенаписанного принципа выводится и данный принцип. То есть, все сотрудники организации стремятся к достижению всеобщей коллективной цели, что невозможно без взаимодействия всего трудового коллектива. Также работа над коллективной целью сближает сотрудников, учит находить различные пути решения. Достижению данного принципа в значительной степени может помочь метод ротации членов команды, в ходе которого участники меняются рабочими местами и должностными обязанностями с коллегами. Это позволяет во-первых оценить общую цель с другого ракурса, а во-вторых с большим пониманием в дальнейшем относиться к работе своих коллег в процессе внутриорганизационных коммуникаций.

Командная работа сопровождается выбросом большого количества социально-психологической энергии, особенно это касается организаций сферы услуг основная специфика которых заключается в социальном взаимодействии как внутри организации, так и с внешними контрагентами. Важно понимать, что направление вектора приложения указанной энергии должно быть установлено руководством организации сферы услуг. Это связано с тем, что работа всего коллектива будет гораздо эффективнее, чем работа только одного сотрудника.

Также в ходе выполнения коллективного результата происходит обсуждение между сотрудниками, что приводит к более лучшему результату [6, с. 107]. Коллективные коммуникации выстроенные должным образом в значительной мере облегчают достижение общей цели за счёт снижения транзакционных издержек в процессе группового общения.

3. Личная ответственность перед командой.

Работники организации сферы услуг должны понимать, что именно от их личного вклада будет зависеть и результат всего трудового коллектива. Данный принцип командообразования способствует развитию таких качеств как ответственность, трудолюбие, взаимовыручка. Развитие этих качеств у каждого члена команды приведёт к более лучшему результату деятельности организации сферы услуг. А также, стоит отметить и роль соперничества внутри трудового коллектива, так как все хотят выполнить работу лучше другого [7, с. 300]. Необходимо определить грамотный баланс между сотрудничеством и соперничеством внутри коллектива так как перекося в любую сторону может снизить эффективность рабочей группы. Данный аспект должен находиться на пристальном контроле руководителя команды и с заданной периодичностью подвергаться дополнительной проверке.

4. Стимулирование.

Развитие организации сферы услуг невозможно без грамотно выстроенной системы мотивации и стимулирования трудового коллектива.

Существуют разные виды стимулирования работников и какой именно вид будет наиболее эффективным для достижения целей команды определяет и реализует лидер команды, так как он лучше знает и понимает свой трудовой коллектив. Могут быть выбраны такие виды стимулирования как: денежная премия, похвала, продвижение по службе, награды и т.д. Каждый вид стимулирования имеет разное значение и степень индивидуального влияния и поэтому необходимо с особой ответственностью подходить к данному вопросу. Каждый из инструментов стимулирования призван наиболее оптимальным образом повлиять на внутреннюю мотивацию каждого сотрудника с целью направить его трудовые усилия в нужную для организации сторону.

5. Профессиональный рост.

Какие бы задачи ни решал трудовой коллектив организации сферы услуг, необходимо следить за тем, чтобы его навыки и умения росли, причём как коллективные, так и личные. Только те, кто постоянно развивается в профессиональном плане, способен прогрессировать и в плане скорости достижения целей, и в качестве результата. Необходимо заранее определить, как показывать трудовому коллективу его качественный прогресс, например, могут быть введены такие формы, как баллы, тесты, проверки и т.д. Осознание роста собственного профессионализма и его наглядная фиксация зарядят коллектив на дальнейший прогресс организации сферы услуг.

Также важно выявлять потенциальные возможности и наклонности

каждого члена команды, которые на первый взгляд могут быть не явно выраженными, но которые при их реализации позволят в значительной степени повысить эффективность труда персонала всей организации и команды в частности. Для их определения можно использовать не только профессиональные компетенции лидера команды, но и привлекать сторонних консультантов способных значительно быстрее выявить все потенциальные способности каждого члена команды.

6. Креативность.

Данный принцип важно использовать в управлении трудовым коллективом, так как чем креативнее используются методы управления, тем интереснее коллективу выполнять свои трудовые обязанности. Так же для того, чтобы организация могла конкурировать с другими такими же организациями сферы услуг, то необходимо постоянно использовать разные формы креативности для удержания сотрудников, их развития [8]. Креативность важна в том числе как способ дополнительной мотивации членов команды так как позволяет снизить уровень рутинности работы и повышает уровень собственной значимости при успешном решении нестандартных и сложных заданий.

7. Продуктивность.

Данный принцип связан с продолжительностью существования организации сферы услуг, так как чем дольше существует организация, тем уже слаженнее трудовой коллектив и тем выше его профессионализм. То есть, чем дружнее коллектив, тем выше

его продуктивность [9]. И действительно существует определённая зависимость от срока существования, а также стабильности состава команды и уровнем её эффективности, но важно помнить про принцип самоорганизации в ходе которого сформированный коллектив препятствует внедрению новых членов в свой состав даже при очевидности его полезности. Задачей лидера является таким образом управлять составом своей команды, чтобы реализовать наиболее предпочтительные преимущества и снизить уровень негативного влияния недостатков каждого из приведённых принципов с акцентом на достижение целей организации сферы услуг.

Заключение

На современном этапе развития необходимо не только применять вышеописанные нами принципы командообразования, но и следить за новыми методами управления, особенно это касается сферы услуг, так как она постоянно развивается и улучшается. Данного мнения придерживаются И.А. Калашникова, С.Н. Каруна и И.А. Стри-

жанов, которые участвуют в разработке и реализации инновационных проектов [10]. Считаем, что это особенно актуально в наше время, когда сфера услуг становится востребованной и популярной.

Считаем, что использование принципов командообразования, которые мы описали в данной статье позволит достичь высоких результатов деятельности организации сферы услуг, а также повысить эффективность управления.

Таким образом, для того, чтобы внедрять принципы командообразования необходимо сначала проанализировать саму организацию сферы услуг на предмет выработки основных целей и задач, а затем на основе полученных результатов сформировать и оптимизировать команду. Принципы командообразования на сегодняшний день являются актуальными в использовании для управления организациями сферы услуг по причине того, что они позволяют более эффективно и продуктивно реализовать трудовой потенциал персонала.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование в формате double-blind peer review (рецензенту неизвестны имя и должность автора, автору неизвестны имя и должность рецензента). Рецензия может быть предоставлена заинтересованным лицам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are reviewed in the double-blind peer review format (the reviewer does not know the name and position of the author, the author does not know the name and position of the reviewer). The review can be provided to interested persons upon request.

Литература:

1. Адухова А.Х., Дибирова М.М., Магомедов М.Ш. *Партисипативное управление как эффективный инструмент управления современной организацией // Научно-практические исследования.* – 2021. – № 4-6 (39). – С. 7-9.
2. Курячая Е.А. *Командообразование и лидерство в процессе преобразования традиционной организации в самообучающуюся // Лидерство и менеджмент.* – 2021. Т. 8. – № 1. – С. 69-84.

3. Камышник В.В., Петров С.В. Принципы командообразования // Наука Красноярья. – 2021. Т. 10. – № 3-2. – С. 36-40.
4. Джонсон У. Команда А. Модель обучения и мотивации для профессионального роста ваших сотрудников. – М.: Альпина Паблшер, 2020. – 221 с.
5. Петрова В.А. Управление коммуникациями персонала как инструмент управления корпоративной культурой // Молодой учёный. – 2022. – № 18 (413). – С. 443-445.
6. Сушко Н.Г. Основные принципы командообразования в организации как метод управления коллективным разумом // Национальное здоровье. – 2020. – № 4. – С. 106-107.
7. Гнездилова Н.А. Роль лидера в управлении командообразованием // Modern Science. – 2021. – № 6-2. – С. 299-300.
8. Шервин Д. Как создать настоящую команду. Алгоритмы, повышающие эффективность совместной работы / Д. Шервин, М. Шервин; переводчик А. Сатунин. – М.: Альпина Паблшер, 2019. – 179 с.
9. Петров С.В. Командообразование в сфере услуг // Бизнес. Образование. Право. – 2020. – № 4 (53). – С. 174–179.
10. Калашикова И.А. Проблемы управления командообразованием в процессе разработки и реализации инновационных проектов / И.А. Калашикова, С.Н. Каруна, И.А. Стрижанов // ФЭС: Финансы. Экономика. – 2020. – Т. 17. № 3. – С. 55-62.

References:

1. Adukhova A.H., Dibirova M.M., Magomedov M.Sh. Participatory management as an effective management tool of a modern organization // Scientific and practical research. – 2021. – № 4-6 (39). – Pp. 7-9.
2. Kuryachaya E.A. Team building and leadership in the process of transforming a traditional organization into a self-learning one // Leadership and management. – 2021. Vol. 8. – No. 1. - pp. 69-84.
3. Kamyshnik V.V., Petrov S.V. Principles of team building // Science of Krasnoyarsk. – 2021. Vol. 10. – № 3-2. – pp. 36-40.
4. Johnson W. Team A. Model of training and motivation for the professional growth of your employees. – М.: Alpina Publisher, 2020. – 221 p.
5. Petrova V.A. Personnel communications management as a corporate culture management tool // Young scientist. – 2022. – № 18 (413). – Pp. 443-445.
6. Sushko N.G. Basic principles of team building in an organization as a method of collective mind management // National Health. – 2020. – No. 4. – pp. 106-107.
7. Gnezdilova N.A. The role of a leader in team building management // Modern Science. – 2021. – No. 6-2. – pp. 299-300.
8. Sherwin D. How to create a real team. Algorithms that increase the efficiency of collaboration / D. Sherwin, M. Sherwin; translator A. Satunin. – М.: Alpina Publisher, 2019. – 179 p.
9. Petrov S.V. Team building in the service sector // Business. Education. The right. – 2020. – № 4 (53). – Pp. 174-179.
10. Kalashnikova I.A. Problems of team building management in the process of development and implementation of innovative projects / I.A. Kalashnikova, S.N. Karuna, I.A. Strizhanov // FES: Finance. Economy. – 2020. – Vol. 17. No. 3. – pp. 55-62.

Информация об авторе:

Петров Сергей Валерьевич, кандидат экономических наук, доцент кафедры управления и информационных технологий факультета права и управления, Владимирский юридический институт Федеральной службы исполнения наказаний

России, г. Владимир, Россия, e-mail: psv01@yandex.ru, ORCID 0000-0002-9207-4976

Sergey V. Petrov, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Management and Information Technologies of the Faculty of Law and Management, Vladimir Law Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia, Vladimir, Russia