

ПЕРСОНАЛ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОХРАННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

© 2016 Е.А. Лысова*

Ключевые слова: конкурентоспособность предприятия, внутренние и внешние факторы конкурентоспособности предприятия, персонал, управление персоналом, предприятия сферы услуг, охранные услуги.

Исследованы факторы роста конкурентоспособности отечественных охранных предприятий и основные пути управления ею, связанные с качеством персонала. Определены требования к кадрам со стороны потребителей охранных услуг и руководства предприятия. Рассмотрены вопросы подбора, расстановки, обучения, повышения квалификации сотрудников охранных структур. Предложены мероприятия, повышающие уровень качества обслуживания, авторитет и организационную культуру предприятия.

Усиливающаяся конкуренция - реалия современной экономики. Управление конкурентоспособностью - необходимость, без решения данной проблемы любое предприятие не имеет возможности развиваться и вести эффективную деятельность в рыночных условиях.

В настоящее время в России, как и во всем мире, наблюдается динамичное развитие сферы услуг. В 2012 г. объем услуг в Российской Федерации составил 6 036 839 млн руб., в 2013 г. - 6 927 482 млн руб., в 2014 г. - 7 467 521 млн руб. В сопоставимых ценах прирост к предыдущим периодам определяется, соответственно, в 3,5%, 2,0% и 1,0%¹. Темп роста платных услуг населению в последнее десятилетие имеет положительную динамику.

Охранный бизнес принадлежит к сфере услуг. Охранные услуги, относящиеся к важнейшему направлению сферы услуг, представляются как в реальной экономике, так и в социальном секторе. Государство, бизнес и граждане испытывают возрастающую потребность в услугах безопасности. Необходимость в охранных услугах связана со сложной экономической и политической обстановкой в международных отношениях, с непростой криминогенной обстановкой в стране. Отечественный рынок охранных услуг характеризуется динамичным развитием и высоким уровнем конкуренции. Кроме того, с 2012 г. Россия является членом Всемирной

торговой организации, что предполагает оказание качественных охранных услуг, соответствующих мировым стандартам. Это актуализирует проблему повышения конкурентоспособности отечественных предприятий данной сферы.

Особенностью сферы услуг является неотделимость их качества от качества персонала. Соответственно, для предприятий сферы охранных услуг основным фактором, влияющим на уровень конкурентоспособности, является высококвалифицированный персонал, который способствует созданию конкурентных преимуществ предприятия на рынке. По мнению С.И. Сотниковой, Ю.В. Немцевой, "персонал становится одним из главных ресурсов организации наряду с финансами, клиентской базой, технологией и инфраструктурой"².

Необходимость повышения конкурентоспособности охранных услуг и предприятий безопасности, а также недостаточная разработанность данной проблемы, в том числе и обусловленная закрытостью данного бизнеса, требуют теоретического осмысления и практической реализации задач, связанных с управлением конкурентоспособностью отечественных охранных предприятий. Цель статьи - исследование персонала предприятия как основного фактора, влияющего на конкурентоспособность предприятий сферы услуг, и предложение практических рекомендаций, направленных на управление

* Лысова Елена Анатольевна, кандидат экономических наук, ст. преподаватель Вятского государственного университета, г. Киров. E-mail: lena.lysowa@yandex.ru.

конкурентоспособностью охранных предприятий.

Выводы исследования сделаны на основе анализа нормативных, экономических, статистических источников и опыта работы в данной сфере с помощью методов синтеза, диалектической логики, обобщения, сравнения.

На рынке охранных услуг Российской Федерации действуют государственные и частные охранные организации. Государственные организации представлены вневедомственной охраной Министерства внутренних дел и ведомственной охраной различных министерств и ведомств, частные организации - ЧОО.

Отечественные предприятия безопасности работают на рынке в условиях нестабильной экономики, несовершенной законодательной базы и недобросовестной конкуренции. Кроме того, в 2015 г. в целях снижения монополизации данной сферы услуг и сокращения государственных расходов произошло реформирование ведущего игрока рынка охранных услуг - вневедомственной охраны МВД России. Сокращено около 43 тыс. специалистов, работающих во вневедомственной охране объектов. Под охраной осталось не более 262 объектов на всей территории России, это 15-я часть всех ранее установленных для защиты объектов³. Частные предприятия получили возможность охранять объекты, которые ранее обслуживались вневедомственной охраной.

Анализ ситуации на рынке позволяет отметить, что большинство частных российских предприятий не готовы к ведению конкурентной борьбы. В связи с этим вопросы, связанные с повышением конкурентоспособности охранных предприятий и качества услуг безопасности, являются актуальными и требующими незамедлительного решения.

Охранные услуги обеспечивают заказчикам защиту жизни, здоровья и принадлежащего им имущества. Услуги оказываются государственными или негосударственными предприятиями в пределах установленных законом компетенций. Для негосударственных охранных организаций обязательным условием является наличие специального разрешения (лицензии). Услуги охраны заключаются в ограничении доступа к информации, имуществу и личности, санкционирован-

ного клиентами, и отвечают определенным стандартам качества.

В ст. 3 Закона РФ от 11 марта 1992 г. № 2487-1 (ред. от 7 февраля 2011 г.) "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации" указаны возможные виды охранных услуг: защита жизни и здоровья граждан; охрана объектов и (или) имущества; охрана объектов и (или) имущества на объектах с осуществлением работ по проектированию, монтажу и эксплуатационному обслуживанию технических средств охраны; консультирование и подготовка рекомендаций клиентам по вопросам правомерной защиты от противоправных посягательств; охрана объектов и (или) имущества, а также обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах, в том числе на тех, которые имеют особо важное значение для жизнедеятельности и безопасности государства, населения и пр.⁴

Конкурентоспособность охранного предприятия предполагает деятельность, организованную таким образом, что, используя свои внутренние преимущества и принимая в расчет процессы постоянно изменяющейся внешней среды, учитывая особенности экономической ситуации на региональном рынке, специфику отрасли, предприятие превосходит своих конкурентов. За счет лучшей конкурентной позиции оно получает прибыль, позволяющую наращивать свой потенциал.

Реализация стратегической цели охранного предприятия по достижению и постоянному повышению своей конкурентоспособности возможна только за счет управления ею. Управление предполагает воздействие субъектов управления (руководители, специалисты, собственники предприятий) на объекты управления конкурентоспособностью (услуга, предприятие, персонал, технология охраны и т.д.) с целью развития конкурентных преимуществ.

Цель управления конкурентоспособностью может быть достигнута при условии, если процесс осуществляется постоянно, планомерно, системно, комплексно на уровне как самого предприятия, так и стратегических единиц бизнеса (видов услуг) и каждого структурного подразделения.

Современный рынок услуг предъявляет комплекс требований к системе управления предприятиями охранной сферы. Главное требование - эффективное функционирование предприятия в условиях активных и постоянно изменяющихся действий со стороны как внешней конкурентной среды, так и внутренней.

Эффективное управление предусматривает определение направлений управления конкурентоспособностью предприятия. Выбрать направления управленческого воздействия можно на основе выявления и анализа внешних и внутренних факторов, оказывающих влияние на конкурентоспособность охранного предприятия. Это позволяет рационально использовать, как правило, ограниченные ресурсы предприятий на конкретных направлениях.

Внешние факторы характеризуют внешнюю среду предприятия. Данные факторы предприятие не в силах изменить, но должно учитывать в своей деятельности. Учет особенностей внешней среды и происходящие и прогнозируемые в ней изменения позволяют предприятию своевременно адаптироваться на рынке.

Основными внешними факторами для отечественных охранных предприятий являются: законодательное регулирование рынка охранных услуг, криминогенная обстановка, уровень развития предпринимательства региона, обеспеченность кадрами охранников, стратегии конкурентов и т.д. Внутренние факторы - потенциал самого предприятия по обеспечению собственной конкурентоспособности; они определяют эффективность процесса приспособления к вызовам, угрозам, возможностям внешней среды. К внутренним факторам конкурентоспособности охранных предприятий относятся, с нашей точки зрения, следующие: стратегические цели предприятия, конкурентоспособность услуг, материально-техническая база, финансовое состояние предприятия, применение инноваций, маркетинг, менеджмент на предприятии, уровень цен на услуги, качество обслуживания, профессионализм персонала, имидж предприятия, корпоративная культура⁵.

Для предприятий сферы услуг основным источником преимуществ в конкурентной борьбе выступает персонал, в то же время, если учитывать современную ситуацию на

рынке труда, персонал является одним из самых сложных внутренних факторов в управлении конкурентоспособностью охранных предприятий.

Следует отметить, что с персоналом напрямую связаны и другие факторы конкурентоспособности охранного предприятия, а именно: имидж предприятия, корпоративная культура, уровень обслуживания, конкурентоспособность охранных услуг.

По мнению Е.Ю. Славниковой, "понятие "персонал" означает весь личный состав работников, включая постоянных и временных, состоящих с организацией как юридическим лицом в отношениях, регулируемых договором о найме"⁶.

Процесс управления предполагает выбор наиболее эффективных методов воздействия. Выработка методов управления понимается как поиск, выбор (отбор, набор) наиболее действенных средств управления с учетом конкретной рыночной ситуации и имеющихся ресурсов предприятия. Следует учитывать особенности предприятий сферы услуг, что предусматривает использование управленческих воздействий с помощью мероприятий, основанных на усовершенствованной концепции marketing-mix ("7P"), элементами которой выступают услуга, цена, люди, процесс оказания услуги, место, способ продвижения, физическое окружение⁷. Главным элементом данной концепции выступают люди, а именно персонал предприятия.

Обобщенная схема управления персоналом как главным фактором конкурентоспособности охранного предприятия представлена на рисунке.

Формирование конкурентоспособности предприятий сферы услуг невозможно без управления персоналом предприятия. С точки зрения В.Д. Ветровой, "под управлением персоналом понимаются действия, направленные на оптимальный подбор и расстановку персонала, обучение, обновление знаний, морально-психологическое воздействие, разрешение конфликтных ситуаций в коллективе с целью обеспечения слаженной, эффективной работы"⁸.

Сфера услуг весьма обширна. Она быстро развивается и расширяется вслед стремительным экономическим переменам. Сфера услуг особо зависима от человеческого ре-

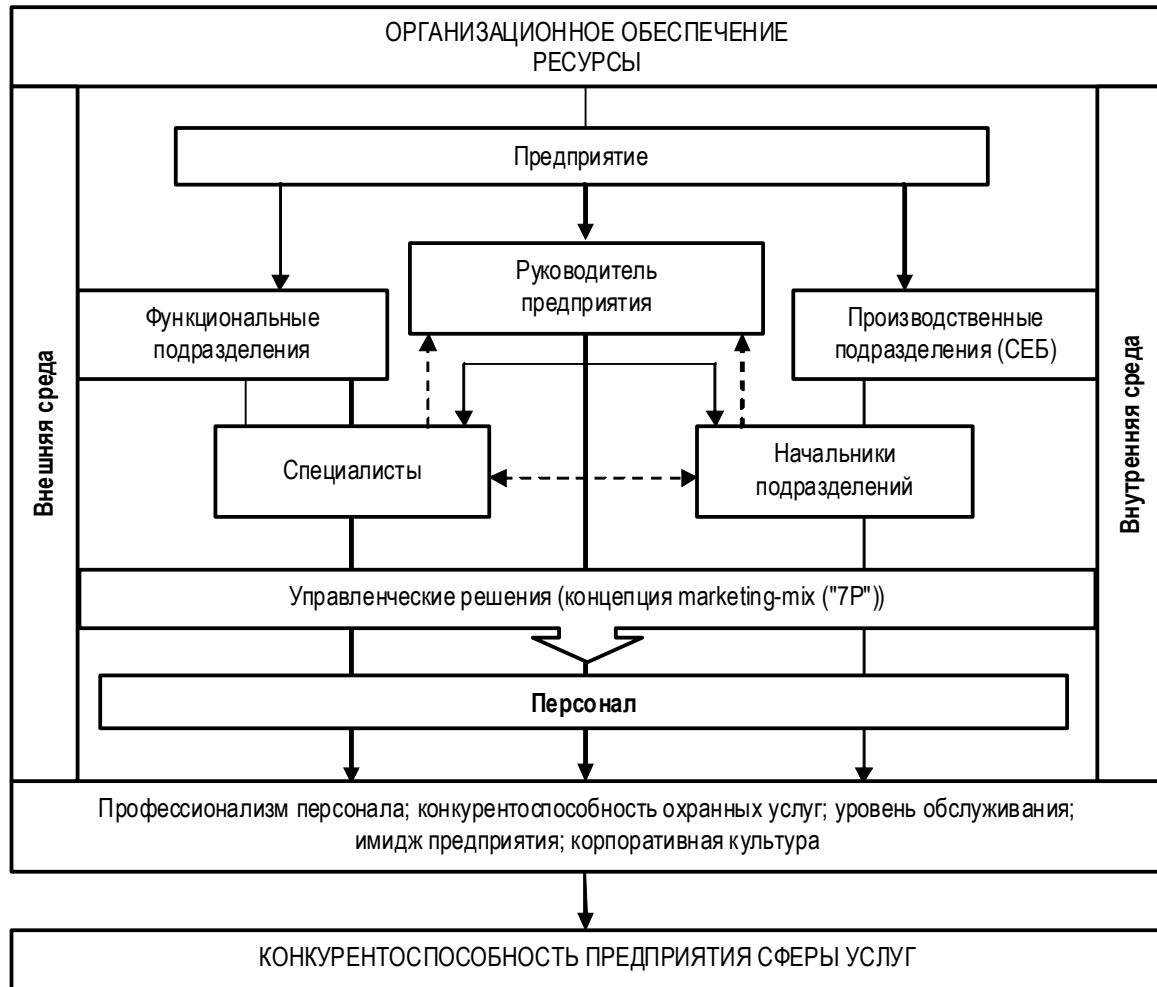


Рис. Схема управления персоналом охранного предприятия

сурса, от исполнителей услуг. Требования к персоналу предприятий сферы услуг различны, поэтому при выработке управленческих решений необходимо учитывать специфику конкретного вида услуг, что позволяет принимать эффективные управленческие решения.

Оказание охранных услуг - сложная и ответственная работа. Непростая инфраструктура объектов, их повышенный уровень опасности, территориальная удаленность, сложная политическая и криминогенная обстановка, террористическая напряженность и целый ряд других факторов требуют от охранных предприятий - как государственных, так и частных - высокого уровня качества персонала. Качество персонала предполагает необходимые черты личности сотрудников, реализующиеся в процессе оказания услуг безопасности и характеризующие их профессионализм. К работникам охранных предприятий со стороны современного рынка предъявляются требования не только отменного здоровья и мужественного внешнего

вида, но и определенного уровня профессиональной подготовки, опыта, знаний, психологических качеств.

На рынке охранных услуг представлено множество предприятий, которые конкурируют между собой, оказывая одинаковый перечень услуг соответствующего качества. Для клиента основой выбора исполнителя услуг является уровень обслуживания, который непосредственно связан с профессионализмом персонала предприятия.

Деятельность предприятий сферы услуг характеризуется тесным взаимодействием между исполнителем услуг и клиентом, поэтому профессионализм персонала - показатель, который непосредственно влияет на конкурентные преимущества предприятия, в то же время качественная работа сотрудников сама является конкурентным преимуществом.

В сфере охранных услуг качество персонала зависит от соответствия требованиям потребителей услуг и руководства предприя-

тия. Со стороны потребителей охранных услуг востребованы следующие качества персонала: профессионализм, ответственность, внимательность, четкое выполнение должностных обязанностей, коммуникабельность, компетентность, стрессоустойчивость, опрятный внешний вид, со стороны руководителей - исполнительность, дисциплинированность, лояльность к организации, инициативность, готовность выполнять поставленные задачи, саморазвитие.

На основе анализа основных направлений управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг в целях повышения качества персонала предлагаются планирование и организация следующих мероприятий, связанных с человеческими ресурсами на предприятиях безопасности: проведение грамотной кадровой политики, повышение качества оказываемых услуг и уровня обслуживания, формирование корпоративного имиджа и организационной культуры. Данные мероприятия реальны для выполнения не только на государственных, но и в частных охранных организациях.

Успеха в достижении конкурентоспособности может добиться только то охранное предприятие, которое в своей конкурентной стратегии опирается на профессионализм и ответственность персонала. Высокий профессионализм персонала предполагает качественное исполнение охранных услуг. Уровень качества охранной услуги определяется с учетом следующих особенностей: качество охранной услуги должно соответствовать требованиям действующего законодательства и клиента; оценка услуг связана с оценкой качества и условий обслуживания; применяются специфические виды стандартов (стандарт предприятия и стандарт персонала); оценка результата услуги клиентом, который передает свое мнение другим, субъективна.

А.П. Ерофеева отмечает: «В современных условиях важнейшим направлением успешной работы системы управления предприятиями сферы услуг является развитие персонала, это является особенно значимым в контексте быстрого устаревания профессиональных навыков и знаний, теряющих свою актуальность с существенной скоростью»⁹.

Важнейшие инструменты повышения конкурентоспособности как частных, так и госу-

дарственных охранных предприятий - подбор, расстановка, обучение, повышение квалификации сотрудников.

В настоящее время на государственных охранных предприятиях, в частности на предприятиях ведомственной охраны, уделяется внимание отбору персонала. Будущие работники проходят предварительный медицинский осмотр, психологическое тестирование, получают допуск на оружие в органах МВД, анализируется трудовая деятельность кандидатов на других предприятиях.

Важным направлением повышения профессиональных качеств персонала охранного предприятия является его обучение. Процесс обучения должен быть организован на постоянной основе. При поступлении на работу все стрелки, охранники государственных охранных предприятий проходят начальное обучение в их учебных центрах. Кроме того, в течение года организуется ежемесячная техническая учеба, которая связана непосредственно с выполнением обязанностей по оказанию услуг безопасности. В программу обучения входят следующие дисциплины: организация охраны грузов и защиты объектов, огневая подготовка, охрана труда, основы эксплуатации технических средств охраны. Следует отметить, что учебным планом не предусмотрено рассмотрение конкурентоспособности оказываемых услуг и предприятия в целом. Данные вопросы являются актуальными и должны обсуждаться как с руководителями, специалистами, так и с производственным персоналом. Поэтому необходимо внести в программу обучения темы занятий, связанные с обслуживанием клиентов, касающиеся конкурентоспособности предприятия, маркетинга, этики и психологии общения. Данные вопросы необходимо включать в программу обучения, поскольку работникам охранных предприятий приходится контактировать не только с заказчиками услуг, но и с клиентами заказчика.

Работники частных охранных предприятий в обязательном порядке проходят обучение в лицензированных учебных центрах.

Говоря о профессионализме персонала, особое внимание следует уделять повышению авторитета руководителей, от которых зависит качество принимаемых управленчес-

ких решений. Необходимо принимать меры, направленные на повышение конкурентоспособности руководителей и специалистов охранных организаций. Согласно действующему законодательству, руководители частных охранных организаций должны иметь высшее образование, удостоверение личности частного охранника, свидетельство о прохождении повышения квалификации для директоров ЧОО. Как правило, руководители охранных предприятий имеют опыт работы во властных и военных структурах, что позволяет им организовывать технологически качественно и грамотно охрану объектов. В то же время возникают трудности в урегулировании экономических вопросов, что затрудняет принятие эффективных управленческих решений, связанных с повышением уровня конкурентоспособности. При повышении квалификации руководителей охранных предприятий необходимо уделять внимание экономической и маркетинговой подготовке.

Современное охранное предприятие, чтобы выжить на рынке, должно инвестировать в свой персонал. Системное профессиональное обучение способствует повышению квалификации персонала, что ведет к укреплению конкурентной позиции предприятия.

Особое внимание решению проблемы квалификации персонала должно уделяться частными охранными предприятиями. Анализ деятельности предприятий позволяет сделать вывод, что в некоторых ЧОО существуют серьезные проблемы, связанные с персоналом:

- ◆ недостаток необходимой квалификации, подтвержденной удостоверением охранника;
- ◆ отсутствие или лишь эпизодическое проведение контроля руководства ЧОО за несением службы сотрудниками;
- ◆ слабые знания сотрудниками ЧОО алгоритмов действий при возникновении чрезвычайных ситуаций (при обнаружении взрывчатых веществ и взрывных устройств), при возникновении пожара на охраняемом объекте;
- ◆ нарушение работниками правил хранения оружия, боеприпасов и специальных средств;
- ◆ пенсионный возраст;
- ◆ слабая физическая подготовка;
- ◆ оказание услуг без форменной одежды;
- ◆ приобретение форменной одежды за счет средств работника;

- ◆ нарушение порядка проведения досмотра граждан и личных вещей;
- ◆ отсутствие графиков несения службы на предприятии;
- ◆ работа без оформления трудового договора;
- ◆ несоблюдение нормы рабочего времени за учетный период;
- ◆ работа в течение двух смен подряд;
- ◆ отсутствие программы обучения работников;
- ◆ несвоевременное осуществление медицинского осмотра работников.

При организации работы с персоналом охранных предприятий необходимо решать вопросы, связанные с закреплением квалифицированных кадров, поскольку повышение показателя текучести кадров напрямую влияет на качество охранных услуг.

Анализ ситуации свидетельствует, что процент текучести кадров на предприятиях ведомственной охраны в последнее время имеет тенденцию повышения. Так, на предприятиях ведомственной охраны Кировской области коэффициент текучести кадров составил в 2013 г. 8,6%, в 2014 г. - 9,4%, в 2015 г. - 10,3%. Анкетирование работников при увольнении показало, что основной причиной смены места работы является низкий уровень заработной платы. Следует отметить, что темпы роста заработной платы на предприятиях ведомственной охраны ниже уровня инфляции. В ЧОО коэффициент текучести кадров на порядок выше и составляет иногда более 33%. Причины увольнения работников из частных охранных предприятий - это не только низкий уровень заработной платы, но и несоблюдение трудового законодательства.

Текучесть кадров - показатель снижения конкурентоспособности персонала. Увольнение опытных работников напрямую ведет к снижению качества услуг. В данных условиях необходимо проводить мероприятия, направленные на мотивацию и стимулирование персонала.

Мотивация - это формирование системы мотивов, позволяющих учитывать потребности и интересы работника охранного предприятия, которые побуждают его к качественному выполнению должностных обязанностей. По мнению Е.В. Ожгибесовой, "мотива-

ция персонала способствует достижению более высоких показателей и результатов труда, а изменение отношений работников к труду увеличивает общую прибыльность и конкурентоспособность предприятия, сохранение и повышение которой является в рыночных условиях первостепенной задачей”¹⁰.

Стимулирование - побуждение человека к качественному выполнению должностных обязанностей. Как правило, это связано с ростом уровня оплаты труда. Повышение заработной платы на охранных предприятиях - актуальная задача их руководителей. Достойная заработная плата дает возможность привлечения и удержания профессиональных кадров. В связи со сложной экономической обстановкой и падением реальной заработной платы в настоящее время необходимо усилить стимулирование персонала за счет увеличения показателей дополнительного премирования, что позволит мотивировать работников, качественно выполняющих свои должностные обязанности, и сохранить профессиональные кадры. В числе мероприятий, направленных на стимулирование работников, рекомендуется по итогам года проводить конкурсы с выплатой денежной премии: “Лучший охранник, стрелок”, “Лучший начальник подразделения”, “Лучший начальник караула”.

На рынке охранных услуг представлено большое множество предприятий, оказывающих аналогичные услуги. При выборе охранного предприятия впервые клиент не имеет возможности дать оценку качества услуг, в связи с этим инструментом выбора для заказчика, зачастую единственным, является различие в качестве обслуживания, которое выступает эффективным средством управления конкурентоспособностью охранного предприятия. Качество обслуживания непосредственно зависит от профессиональных качеств всего персонала предприятия, в том числе руководителей, специалистов, производственных рабочих. Высокий уровень качества обслуживания создает у клиента положительное расположение к предприятию, уверенность, что услуги безопасности будут соответствовать ожиданиям. Задача охранных предприятий - поддерживать потребность у заказчиков продолжать сотрудничество, рекомендовать предприятие своему окружению и привлечь новых клиентов.

Качество обслуживания обуславливает то, что думают о предприятии клиенты. Определение качественного обслуживания покупателем услуги всегда субъективно. Оценка заказчика, сотрудничающего с охранным предприятием, дает результат, который может быть как положительным, так и отрицательным. По мнению Джона Шоула, “неважно, как далеко вперед шагнут технологии, клиенты всегда будут ценить вежливое, заботливое обслуживание, предоставляемое живыми людьми”¹¹.

Высокий уровень обслуживания на предприятии безопасности предполагает тесное общение с клиентами, что позволяет получить ответы на следующие вопросы: какая услуга требуется в каждом конкретном случае с учетом особенностей охраняемого объекта и в какой форме, каковы стоимость услуг, гарантии сохранности материальных ценностей, программы лояльности клиентов?

Основными показателями уровня обслуживания также являются надежность, своевременность, высокое качество, комплексность, оперативность, индивидуальный подход при решении задач клиента, связанных с удовлетворением потребности в безопасности.

Задачами эффективного обслуживания на охранных предприятиях с учетом требований современного рынка являются:

- ♦ изучение потребностей заказчиков (государственные и муниципальные органы, бизнес-структуры, граждане) с учетом их покупательных способностей;
- ♦ расширение ассортимента оказываемых услуг, комплексный подход, использование различных методов охраны;
- ♦ обеспечение предприятия квалифицированными трудовыми ресурсами.

Для охранных предприятий первостепенной задачей выступает направление усилий всего персонала - как руководителей, специалистов, так и непосредственных исполнителей (охранников, стрелков) - на удовлетворение клиентов. Качество работы с клиентами имеет прямую связь с их лояльностью, что позволит предприятию завоевывать новые сегменты рынка и сохранять устойчивое конкурентное преимущество. По мнению Р.Х. Ивановой, О.Ю. Ивановой, “именно преданные, постоянные покупатели являются настоящим источником прибыли в любом биз-

несе, а не привлеченные новые клиенты за одной покупкой за счет снижения цен или дорогостоящей рекламы”¹². Статистика свидетельствует, что, как правило, при качественном оказании услуг клиенты не меняют охранное предприятие.

Имидж предприятия безопасности - действенный инструмент повышения его конкурентоспособности. На современном рынке услуг безопасности происходит изменение модели покупательского поведения. Заказчики не совершают хаотичного выбора поставщика услуг безопасности. Клиенты, как показали опросы, практически не видят различий между услугами безопасности разных организаций, на 2/3 выбор услуги и ее цены обуславливаются репутацией охранного предприятия, его имиджем на рынке. Положительный имидж предприятия является предполагаемой гарантией того, что исполнитель обладает уникальными деловыми качествами (специальными навыками, умениями), которые позволяют повысить предлагаемую потребителям воспринимаемую ценность оказываемых услуг. Образ предприятия, его имидж - это восприятие индивидуальности охранного предприятия, его специфических черт и особенностей. Предприятия выражают свою индивидуальность через предлагаемые услуги безопасности, отношение к своим работникам, через свое название и фирменные знаки, качество обслуживания клиентов, а прежде всего ассоциируются с персоналом. Для заказчиков охранных услуг имидж предприятия связан непосредственно с его персоналом, который выступает представителем охранной структуры на рынке.

Охранным предприятиям необходимо принимать соответствующие меры по укреплению положительного имиджа. В настоящее время охранные предприятия ведомственной охраны и ЧОО, в отличие от вневедомственной охраны, недостаточно уделяют внимания формированию собственного имиджа, тем самым лишают себя возможности увеличения своей доли на рынке. В этом направлении задача охранных предприятий - донести информацию об организации до потенциальных клиентов за счет проведения специальных мероприятий (публикация статей в СМИ, подготовка репортажей на телевидении, уча-

стие в выставках, в конкурсе “Предприятие года”, в областных и городских мероприятиях, размещение материалов на сайте предприятия). При организации мероприятий, связанных с информацией для потребителей, необходимо делать акцент на профессионализме работников, что дает гарантию заказчикам в получении качественных услуг.

С персоналом предприятия в тесной связи находится организационная (корпоративная) культура. Наличие особой культуры является одним из конкурентных преимуществ предприятия сферы услуг. Задача организационной культуры состоит в удовлетворении человеком своей работой, в повышении производительности труда и реализации своих потенциальных возможностей, в достижении психологического комфорта в коллективе. Состояние культуры внутри предприятия характеризуется общением работников во внутрифирменных коллективах и зависит от личной культуры каждого сотрудника. При удовлетворении трудом работник качественно выполняет свои должностные обязанности, цивилизованно и уважительно строит отношения с коллегами и руководством, доброжелательно и корректно общается с клиентами. Результаты работы предприятия зависят от эффективности всего коллектива, в связи с этим значение организационной культуры возрастает. Организационной культурой необходимо управлять, что даст возможность объединить весь коллектив предприятия, сделав цели предприятия по повышению конкурентоспособности целями каждого работника.

Основным элементом организационной культуры для охранных предприятий является существующий внутренний социально-психологический климат, который должен учитывать особенности данных предприятий, связанных с риском и с необходимостью использования боевого оружия. Развитие доброжелательного климата должно учитывать взаимное уважительное отношение руководителей, специалистов и подчиненных на основе терпимости к чужому мнению, готовности к диалогу и решению проблем взаимопонимания путем переговоров.

Организационная культура охранных предприятий должна учитывать отношения с конкурентами, партнерами, поставщиками, органами государственной власти. Следует отме-

тить, что охранные организации находятся в зависимости от контролирующих органов, которые определяют регламент их деятельности и могут воздействовать на их экономическое состояние (лицензирование, обучение, сдача зачетов). С точки зрения партнеров, важным элементов организационной культуры является возможность диалога и взаимопонимания, что способствует лояльности и установлению долгосрочных партнерских связей.

Рост конкурентоспособности предприятия и завоевание конкурентных преимуществ за счет повышения уровня культуры обслуживания возможны за счет осуществления системы мероприятий, в которую входят:

- ◆ создание рабочих групп по решению проблем организационной культуры из представителей руководителей и рабочих;
- ◆ внесение изменений в систему морального и материального стимулирования;
- ◆ проведение анализа состояния дисциплины в подразделениях предприятия и разработка мер, направленных на преодоление конфликтных ситуаций;
- ◆ создание профсоюзных комитетов и разработка коллективных договоров;
- ◆ организация горячей телефонной линии и форума в Интернете;
- ◆ проведение тренингов, организация трудового соревнования и системы наставничества;
- ◆ поддержание связи с ветеранами предприятия.

Требования заказчиков к предприятиям безопасности становятся жестче, предпочтение в настоящее время все чаще отдается предприятиям не с низкой стоимостью услуг, а с высоким качеством услуг и уровнем обслуживания. Гарантацией этого выступает персонал. При принятии решения о работе с тем или иным охранным предприятием важными факторами для клиента являются уровень подготовки работников, знание и умение ориентироваться в чрезвычайных ситуациях, оперативность, профессиональное использование оружия, специальных средств и т.д.

В современных рыночных условиях персонал охранных предприятий выступает основным фактором, влияющим на конкурентоспособность в сфере безопасности, и стратегическим ресурсом, эффективно управляя

которым можно занять лидирующую позицию на рынке.

¹ Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru>.

² Сотникова С.И., Немцева Ю.В. Конкурентоспособность персонала как объект управления // Вестник Омского университета. Серия "Экономика". 2003. № 4. С. 68-75.

³ Сокращение сотрудников МВД России в 2016 году, последние новости. URL: <http://www.novyjgod.com/2016/novosti/sokrashheniya-mvd-rossii.html>.

⁴ О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации : федер. закон № 2487-1-ФЗ (ред. от 31.12.2014) от 11.03.1992 / Справ.-правовая система "Консультант Плюс". URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=173422>.

⁵ Лысова Е.А. Определение направлений управления конкурентоспособностью охранных предприятий на основе анализа факторов конкурентоспособности // Известия ТулГУ. Экономические и юридические науки. Вып. 3. Ч. 1. Тула : Изд-во ТулГУ, 2014. С. 308-319.

⁶ Славникова Е.Ю. Управление качеством персонала как фактор повышения эффективности деятельности промышленного предприятия // Вестник РГГУ. 2007. № 12. С. 67-76.

⁷ Тультаев Т.А. 5P, 7P, 4C: основные концепции маркетингового комплекса // Элитариум 2.0: сайт. URL: http://www.elitarium.ru/2012/08/29/koncepcii_marketingovogo_kompleksa.htm.

⁸ Ветрова В.Д. Влияние персонала на формирование внутренней среды и конкурентоспособности предприятия сферы услуг // Вестник УдмГУ. 2014. № 2-4. С. 30-36.

⁹ Ерофеева А.П. Модернизация системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг : дис. ...канд. экон. наук: 08.00.05. Вел. Новгород, 2014. 141 с.

¹⁰ Ожгибесова Е.В. Сущность системы мотивации и оценки труда персонала промышленного предприятия // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2007. № 36. С. 91-94.

¹¹ Шоул Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество : пер. с англ. 5-е изд., перераб. и доп. М. : Альпина Паблшер, 2013. 340 с.

¹² Иванова Р.Х., Иванова О.Ю. Формирование партнерских отношений между работодателем и персоналом как инструмент повышения конкурентоспособности торгового предприятия // Проблемы экономики. 2011. № 1. С. 60-64. URL: <http://hr-portal.ru/article/osobennosti-raboty-s-personalom-ohrannyh-predpriyatij>.

Поступила в редакцию 05.02.2016 г.