

DOI: 10.33184/dokbsu-2022.1.13

Управление человеческими ресурсами в организациях телекоммуникаций и связи

А. Ш. Галимова, Д. Г. Фирсов*

Башкирский государственный университет

Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, улица Заки Валиди, 32.

**Email: 1dgfirsov@mail.ru*

В телекоммуникационной отрасли управление человеческими ресурсами – одно из важных направлений деятельности, которое должно быть хорошо спланировано. Управление человеческими ресурсами связано с человеческим фактором внутри организации. Это означает контроль факторов, влияющих на производительность внутри организации. Производительность означает большую прибыль за счет достижения максимальной эффективности работы, которая должна способствовать достижению целей организации и достижению конкурентных преимуществ, к которым стремятся организации. Это, в свою очередь, отражается в получении все большего и большего дохода для организации и ведет к увеличению прибыли.

Ключевые слова: управление человеческими ресурсами, телекоммуникационные предприятия, информационные технологии.

Если мы посмотрим на планирование человеческих ресурсов с точки зрения отрасли, станет очевидным, что все отрасли и все уровни бизнеса требуют управления человеческими ресурсами, при этом каждый тип отрасли имеет свои собственные требования и свой характер потребности в рабочей силе.

Персонал телекоммуникационной отрасли обладает большим техническим опытом, чем любая другая отрасль. Быстрые изменения и новые разработки в секторе информационных технологий повлияли на потребности отрасли электросвязи в высококвалифицированных людских ресурсах как во фронт-офисе, так и в операциях вспомогательного офиса, с помощью которых организация сможет удовлетворить постоянно меняющиеся потребности своих клиентов. В результате организации, занимающиеся информационными технологиями, нуждаются в высококвалифицированной рабочей силе, как на управленческом, так и на полевом и техническом уровне.

Сегодня телекоммуникационная отрасль отличается высокими темпами развития как по ресурсам, так и по доходам по сравнению с другими секторами экономики. Чтобы гарантировать свою прибыльность, она должна эффективно и с высочайшим профессионализмом управлять своими человеческими ресурсами.

Человеческие ресурсы в телекоммуникационной отрасли делятся на несколько уровней:

- административный;
- управленческий;
- индивидуальный.

Административный уровень – генеральный директор и правление. Следует отметить, что в телекоммуникационной отрасли на этом уровне существуют люди с техническим опытом и квалификацией, необходимыми для стратегического руководства и планирования в отношении телекоммуникационного сектора.

Управленческий уровень включает руководителей и менеджеров отделов.

Руководители отделов – это главы каждого отдела в организации.

В телекоммуникационной отрасли, как правило, несколько технических и нетехнических отделов, таких как маркетинг, отдел продаж, отдел кадров, отдел обслуживания клиентов, отдел информационных технологий и отдел исследований и разработок. Третий уровень включает людей, находящихся на среднем и нижнем уровнях пирамиды. В него входят руководители, посредники, работники ведомственной связи и рядовые работники.

Телекоммуникационный бизнес – это не только капиталоемкая отрасль, в которой доступ к капиталу является ключевым фактором обеспечения развития и расширения надежной сети, но и та, в которой управленческие навыки, компетенции и возможности квалифицированных специалистов являются надежными факторами ускорения расширения и устойчивости бизнеса. Для того чтобы HR или человеческий капитал (НС) могли эффективно применять технологии на своих рабочих местах и справляться с технологическими изменениями, компании должны иметь конкурентоспособные стратегии развития HR.

«Управление предприятием в эпоху цифровизации накладывает на руководителя организации требования к профессиональным знаниям, умениям и навыкам в области как менеджмента, управления персоналом, так и в области IT-технологий» [2].

Управление человеческими ресурсами (далее УЧР) охватывает различные виды деятельности, направленные на обеспечение и координацию кадровой работы компаний, а также способствует наиболее эффективному использованию людей (сотрудников) для достижения корпоративных и индивидуальных целей.

«УЧР включает в себя привлечение, развитие и поддержание талантливой и энергичной рабочей силы. Его основные обязанности включают:

- привлечение квалифицированной рабочей силы, что включает в себя планирование людских ресурсов, набор и отбор персонала;

- развитие квалифицированной рабочей силы, которая включает в себя ориентацию сотрудников, обучение и развитие и служебную аттестацию;
- поддержание квалифицированной рабочей силы, которая включает в себя развитие карьеры, баланс между работой и личной жизнью, компенсацию и льготы, удержание и текучесть кадров, а также отношения управления трудом.

Развитие ресурсов (HRD) – это еще одна функция HRM, но функция HRD может стоять отдельно. Однако, для оптимизации целей в области развития людских ресурсов необходимо взаимодействовать с персоналом других функций. Функции HRM имеют прямую связь с измерениями отношений между сотрудниками, управления вознаграждениями, управления эффективностью, рекрутинга и отбора» [1, с. 48].

Обучение и Развитие – это не только важные аспекты HRM, но и важнейшие инструменты повышения эффективности работы сотрудников и удержания талантливых сотрудников. Что касается Обучения и Развития, то обучение, как правило, направлено на повышение эффективности работы сотрудников, для выполнения которой они были наняты. Целью обучения является достижение долгосрочного улучшения в том, как люди выполняют свою работу, в то время как деятельность по развитию могла бы достичь корпоративных целей, производя универсальных работников. В телекоммуникационной отрасли существует четыре подхода к развитию эффективности работы сотрудников: формальное образование, оценка, опыт работы и межличностные отношения.

Так, например, в компании Veeline Обучение и Развитие помогает компании создавать рабочую силу, чтобы справиться с изменениями и удовлетворить все более сложные требования телекоммуникационной отрасли, а также подготовиться к будущему лидерству отдельной компании [2, с. 33].

Обучение помогает сотрудникам развить навыки, необходимые для выполнения их работы, и дает много положительных преимуществ для компаний с точки зрения:

- удержание сотрудников – обучение помогает удержать сотрудников, заставляя их чувствовать, что их работодатели заинтересованы в развитии и инвестировании в их карьеру,
- инструмент найма, поскольку многие выпускники начинают отдавать приоритет развитию карьеры выше стартовой зарплаты,
- признание – те, кто получает возможности обучения, воспринимаются как признанные или награжденные,
- мотивация – сотрудники становились более мотивированными на работе, как только их узнавали на рабочем месте.

Стратегии обучения и развития

Для эффективного обучения существует четыре этапа:

- 1) планирование, которое включает оценку потребностей, предоставление и отбор инструкторов;
- 2) организация, означающая подготовку учебных стратегий, методик, планов уроков, учебных пособий и программы учебного плана для обучения в целом;
- 3) реализация, которая относится к отбору преподавателей, презентации, взаимодействию и обучению;
- 4) оценка и последующая деятельность, означающая измерение подотчетности и производительности.

Тщательное рассмотрение и внимание к этим четырем шагам должно привести к эффективной программе обучения. Есть четыре альтернативных основных шага, которые должны быть встроены в учебные программы, такие как создание правильной среды, объяснение того, почему ожидаемые вещи важны, точная демонстрация «как делать» вместо того, чтобы просто «быть профессиональным и вежливым», и в конечном итоге получить помощь от других, заставляя новых сотрудников наблюдать и работать с более опытными сотрудниками.

Для достижения быстрого прироста производительности в результате обучения учащийся должен обучаться на опыте, используя интерактивные тематические исследования и имитационные приложения. По существу, ученик нуждается в годах проб и ошибок, представленных таким образом, чтобы значительно сократить время между значительными переживаниями, а также нуждается в направлении того, какие переживания обеспечивают кумулятивный рост и превращают обучение в производительность. Знание должно сочетаться с применением и практиковаться с обратной связью до тех пор, пока не будет достигнута желаемая производительность. В широком смысле можно использовать целый ряд методов, чтобы помочь сотрудникам приобрести знания и навыки и изменить свое поведение в пользу корпоративных целей и процедур [4, с. 107].

Проиллюстрируем в качестве примера методы, которые использовал Ростелеком в своих программах обучения. Общие методы, используемые в качестве инструментов Обучения и Развития, включали классы под руководством инструктора, видео, веб-самообучение, самонаправленное обучение, ролевые игры/моделирование, кейс-стади, видеоконференции/дистанционные классы, методы презентаций, обучение на рабочем месте, опыт работы на рабочем месте, методы группового построения, обучение шести сигм, семинар, кросс-функциональное обучение, программы формального образования на месте/вне места работы, ротацию рабочих мест, наставничество, коучинг и другие.

Мотивационные методы полезны в стимулировании производительности труда сотрудников, а также энтузиазма. Теория Маслоу относительно иерархии потребностей

может быть использована в мотивации, поскольку каждый сотрудник желает того, что приводит его к самооценке и самоактуализации.

Согласно теории Маслоу, в телекоммуникационных компаниях отличительные преимущества компенсируются работникам, например, оплата за заслуги, стимулирующая оплата, такая как премия и оплачиваемые отпуска, ежегодная премия, комиссионные, распределение прибыли, опцион собственности, такой как опционы на акции, доходность акций компании, оплата на основе навыков, оплата сверхурочных, отпуск с компенсацией отцовства и так далее [4, с. 112].

Некоторые компании взяли на себя обязательства по поддержанию здоровья и безопасности сотрудников; в результате они обеспечили сотрудников социальным обеспечением, медицинским страхованием, страхованием на похороны, страхованием от безработицы, минимальным уровнем заработной платы и т. д. Некоторым талантливым сотрудникам даже предлагались такие льготы, как оплата телефона, бесплатное проживание и трансфер, занятия спортом, уход за детьми и другие. На самом деле они должным образом планируются соответствующими компаниями, стремящимися соблюдать национальные/местные законы, а также брать на себя социальную ответственность и удерживать талантливых работников.

Выводы

Таким образом, в статье были рассмотрены особенности управления сотрудниками, работающими в настоящее время в телекоммуникационных компаниях.

Для повышения эффективности управления персоналом в телекоммуникационном секторе очень важно получить осведомленность и поддержку на уровне высшего руководства. Именно люди управляют, иницируют и корректируют позитивные изменения в организациях; HR-это те, кто иницирует изменения и разрабатывает стратегии, чтобы заставить их работать; люди помогают компаниям взаимодействовать и достигать корпоративных целей через понимание и реализацию бизнес-стратегий, управление персоналом, проектирование рабочих мест, методы оценки, совместное поведение, информационные системы и так далее. Следовательно, считается, что до тех пор, пока высшее руководство и управленческая команда компаний имеют более высокое признание важности их HR, тем выше будет эффективность HRM и внедрения. В то же время управленческие команды в телекоммуникационных компаниях должны:

- иметь точную политику, правила и положения, имеющие отношение к возможностям;
- оказывать адекватную поддержку с точки зрения времени, финансов, средств и т. д.;
- распространять и доводить до сведения сотрудников соответствующую политику, правила и положения;

- поощрять участие сотрудников и вовлеченность, как минимум, в стратегический план корпоративного развития путем оценки их потребностей, получения обратной связи о результатах деятельности через руководителей и т. д.;
- организовывать больше тренингов, предлагать больше практических занятий и предоставлять равные возможности сотрудникам для участия в обучении;
- поощрять сотрудников использовать свои таланты в реальных жизненных ситуациях;
- иметь систематические и надлежащие планы оценки работы сотрудников в сочетании с компенсацией их на основе результатов работы каждого человека.

Литература

1. Зельдович Б. З. – Менеджмент в медиаиндустрии 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО – М: Издательство Юрайт. – 2019. – 293с.
2. Ковальчук Ю. А., Степнов И. М. Цифровая экономика: трансформация промышленных предприятий // Инновации в менеджменте, 2017, №11, с. 32–43.
3. Косарева И. Н., Самарина В. П. Особенности управления предприятием в условиях цифровизации // Вестник евразийской науки. 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-upravleniya-predpriyatiem-v-usloviyah-tsifrovizatsii>.
4. Литвина М. И. Управление человеческими ресурсами: учебно-методическое пособие / М. И. Литвина, П. В. Фурсова. – М.: МАДИ, 2019. – 200 с.
5. Фадеев С. И. Управление деловой карьерой персонала / С. И. Фадеев, Р. А. Тимофеев // Управление экономикой, системами, процессами: Сборник статей IV Международной научно-практической конференции, Пенза, 16–17 октября 2020 года. – Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2020. – С. 193–194

Статья рекомендована к печати кафедрой социологии труда
и экономики предпринимательства БашГУ.

Human resource management in telecommunications and communication organizations

A. Sh. Galimova, D. G. Firsov*

Bashkir State University

32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.

**Email: 1dgfirsov@mail.ru*

In the telecommunications industry, human resource management is one of the important areas of activity that should be well planned. Human resource management is related to the human factor within an organization. This means controlling the factors that affect performance within the organization. Productivity means more profit by achieving maximum work efficiency, which should contribute to achieving the goals of the organization and achieving the competitive advantages that organizations strive for. This, in turn, is reflected in the receipt of more and more income for the organization and leads to an increase in profits.

Keywords: human resource management, telecommunications.