**Захаров, Андрей Дмитриевич. Развитие системы нормирования труда персонала организаций сферы услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Захаров Андрей Дмитриевич; [Место защиты: Гос. ун-т упр.].- Москва, 2012.- 162 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/3607**

**Содержание**

**Стр.**

**Введение 3**

**1 ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА НОРМИРОВАНИЯ ТРУДА**

**ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ 10**

**1.1. Роль и место нормирования труда в системе управления**

**персоналом 10**

**1.2. Теоретические аспекты системы нормирования труда персонала**

**в организации 24**

**1.3. Особенности нормирования труда различных категорий**

**персонала организаций сферы услуг 39**

**Выводы по главе 1 55**

**2 МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ НОРМИРОВАНИЯ ТРУДА**

**ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ 58**

**2.1. Методические подходы к нормированию труда персонала 58**

**2.2. Анализ нормативной базы нормирования труда персонала**

**организаций сферы услуг 78**

**2.3. Разработка методики нормирования численности персонала**

**организаций сферы услуг 87**

**Выводы по главе 2 96**

**3 МЕТОДИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО НОРМИРОВАНИЮ ТРУДА ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ 101**

**3.1. Апробация методики нормирования труда персонала**

**организаций сферы услуг 101**

**3.2. Практические рекомендации по управлению нормированием**

**труда в организациях сферы услуг 116**

**Выводы по главе 3 136**

**Заключение 138**

**Библиографический список 141**

**Приложение 1 157**

**Приложение 2 158**

**Заключение**

Подводя общие итоги, следует отметить, что главный смысл диссертационного исследования автор видит в оценке действующих подходов к нормированию труда и разработке методических и практических рекомендаций по формированию системы нормирования труда персонала организаций сферы услуг.

Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих

задач:

* обосновать роль и место нормирования труда в системе управления персоналом,
* сформировать системный подход к нормированию труда персонала в организации,
* выявить особенности нормирования труда различных категорий персонала организаций сферы услуг,
* систематизировать методические подходы к нормированию труда,
* проанализировать нормативную базу нормирования труда персонала организаций сферы услуг,
* разработать методику нормирования численности персонала организаций сферы услуг,
* разработать методические и практические рекомендации по нормированию труда персонала организаций сферы услуг.

Поставленные задачи были решены следующим образом:

* С позиций системного, процессного и деятельностного подходов раскрыта сущность и уточнено содержание нормирования труда персонала как социально-экономического явления: с одной стороны, нормирование труда - это система производственных отношений работников и работодателя, задающая количественные и качественные характеристики трудовых обязанностей на каждом рабочем месте и в организации в целом, определяемые техническими, организационными и экономическими условиями работы персонала организации. С другой стороны, нормирование труда - это процесс установления объема трудовых затрат определенного количества и качества (содержания), необходимого для производства или какого-либо преобразования материально-вещественного продукта или услуги. И, наконец, нормирование труда выступает как обособленный метод управления персоналом, отличающийся от других методов способами воздействия на персонал.
* Идентифицировано место и роль нормирования труда в управлении персоналом организации, как самостоятельной функциональной подсистемы, что в теоретико-методологическом плане позволяет выявить взаимосвязь этих понятий, расширить возможности дальнейшего научного поиска и приращения научного знания.
* Теоретически обоснована значимость системного подхода к нормированию труда персонала, в рамках которого нормирование труда рассматривается как система, включающая совокупность взаимосвязанных и взаимообусловленных между собой элементов, таких как цели, задачи, принципы, объект и субъект, функции, требования, информационное, нормативно-методическое и кадровое обеспечение, а также факторы нормирования труда, обеспечивающих повышение эффективности трудовой деятельности работников в организации.
* Выявлена специфика труда работников организаций сферы услуг с позиций нормирования труда, которая заключается в том, что они: выполняют труд, который выражается в обеспечении социального общественного развития; непосредственно материальных ценностей не создают, но обеспечивают условия их производства; обеспечивают рациональность и эффективность общественных отношений, явлений и процессов; обладают особым предметом труда - информацией и особым объектом деятельности - различными категориями и группами населения. Труд служащих, занятых в организациях сферы услуг, значительно отличается от труда служащих сферы материального производства, он характеризуется большим разнообразием функциональной структуры выполняемых задач.
* Разработана методика нормирования труда персонала организаций сферы услуг, основанная на использовании эконометрических моделей, позволяющих рассчитывать нормативы численности персонала на основе учета воздействия на нее важнейших факторов трудоемкости оказания основных услуг, что повышает объективность, гибкость и оперативность нормирования труда. Методика прошла апробацию в организациях, реализующих библиотечные услуги.
* Предложены методические и практические рекомендации по управлению нормированием труда, в частности, разработан алгоритм управления нормированием труда, включающий 5 функциональных блоков: планирования, организации, мотивации и стимулирования, координации, учета, учета контроля и анализа, позволяющий сформировать политику в области управления трудом в рамках стратегии организации и с учетом влияния внешних рыночных факторов.

В результате изучения специальной литературы и полученных в ходе исследования результатов перед диссертантом встают новые перспективные задачи:

* дальнейшее совершенствование методов нормирования труда персонала организации сферы услуг с учетом социальных и экономических последствий мирового финансового кризиса;
* научный поиск более эффективных технологий нормирования труда персонала организаций сферы услуг в связи с современными тенденциями научно-технического прогресса;
* определение путей развития нормирования труда персонала в связи с переходом к новым ІТ-технологиям оказания услуг.

Внедрение практических рекомендаций, разработанных в данном исследовании, а также решение вновь поставленных исследованием задач позволит существенно повысить эффективность нормирования труда персонала организаций сферы услуг Российской Федерации.