

## Роли сотрудников организации

Человек может занимать какую угодно высокую должность, но это не имеет ничего общего с его **ролью в организации**.

Эта самая роль, то есть уровень полномочий и возможность принимать те или иные решения, не значится на бейдже или визитке. Для продавцов важно уметь определять её самостоятельно, но для начала нужно разобраться, какие вообще функции выполняют сотрудники в компании.

### Рольевые игроки организации:

- Инициатор
- Тот, кто принимает решения
- Тот, кто влияет на их принятие
- Покупатель
- Пользователь

Давайте приглядимся к каждой из этих ролей и попробуем определить, кто же из них достаточно компетентен в вопросах принятия решения о покупке.

**Инициатор** – это такой сотрудник организации, который стремится принимать самое активное участие в её жизни и развитии. Именно он поднимает болезненные вопросы коллектива: о нехватке необходимых материалов, о замене старых стульев на новые кресла, о заключении договора с другой столовой, об обучении персонала, об экономии на бумаге и всё в том же духе.

**Тот, кто принимает решения** – это тот, кто нам нужен. Учредитель, президент, исполнительный или генеральный директор – чаще всего за такими должностями скрывается тот, кто принимает решения. Наверняка он советуется не с одним человеком, но последнее слово остаётся за ним, и это слово он даёт сам.

**Тот, кто влияет на их принятие** – это «советник короля». Если вы недооцените такого советника, то можете здорово оплошать, потому что принимающий решения часто вникает в суть предложения лишь достаточно поверхностно и перекладывает эту работу на того, кто влияет на их принятие.

**Покупатель.** В данном контексте подразумевается сотрудник, который выделяет деньги на закуп. Вполне естественно, что в большой организации этим занимается конкретный человек или даже целый отдел. Следовательно, ожидаемо, что *тот, кто принимает решения*, советуется по этому поводу с *покупателем*. Более того, некоторые финансисты могут вовсе запретить *принимающему решения* вкладывать деньги в покупку услуг или товаров.

**Пользователь** – это тот, кто будет использовать ваш продукт. Этот сотрудник (сотрудники) играет далеко не последнюю роль в нашем деле, поскольку именно он ощущает выгоду (или не выгоду) от использования вашего продукта.

Определение **роли сотрудников в организации** – процесс вовсе не такой трудный, как может показаться. Немножко практики, и вы буквально с одного взгляда будете

угадывать, кто стоит перед вами: инициатор, пользователь, покупатель... И это, несомненно, положительно отразится как на вашем умении разбираться в людях, так и на ваших доходах. А в качестве бонуса сэкономит массу времени.

В настоящее время признано, что решающим фактором выживания и успеха организации, является управление человеческими ресурсами. Этот вывод подтверждают результаты анализа деятельности специалистов, работающих в сфере человеческих ресурсов: около 70% менеджеров считают функцию управления человеческими ресурсами важнейшей для успеха организации, более 90% склонны считать, что управление человеческими ресурсами станет определяющим в жизни организации.

Действительно, оценка роли человека в деятельности организации, в производстве качественно изменилась. Сегодня управление человеческими ресурсами - важный фактор обеспечения конкурентоспособности компаний. Инвестированию в развитие человеческих ресурсов придается даже большее значение, чем инвестирование в развитие самого производства. Ценность человеческого потенциала как стратегического фактора успеха компаний возросла в условиях:

- глобализации и интернационализации экономики;
- ускорения технического прогресса;
- развития информационных технологий;
- усиления конкуренции и др.

В таких условиях успех любой деловой организации во все большей степени будет зависеть от ее сотрудников. Технологические возможности во многих сферах деятельности исчерпали себя, в то время как человеческий фактор не до конца изучен. Сегодня недостаточно разбираться в технических, экономических и финансовых аспектах деятельности организации, необходимо понять и научиться управлять механизмом, определяющим поведение сотрудников.

К возрастанию роли человеческого фактора привели, в первую очередь, структурные изменения в экономике:

- изменения в сфере производства требуют не только наличия современных эффективных производственных мощностей, но и изменения квалификации работников, что непосредственно побуждает его совершению определенных действий;
- изменения в структуре мирового товарооборота, рост доли услуг обуславливает такие процессы в сфере занятости, как рост занятости в сфере малого бизнеса, увеличение числа занятых, неполный рабочий день / неполную рабочую неделю. Изменение уровня заработной платы, условий труда, психологической нагрузки - все это будет определять изменения в программах государственной поддержки населения;
- изменение роли общественных организаций (возрастание или уменьшение) в деятельности организаций способствует или противодействует ее развитию;

- в условиях глобализации меняется характер конкуренции, меняется само обустройство мира. В транснациональных корпорациях возникают проблемы, связанные с культурными различиями. Чтобы их преодолеть, необходимо учитывать культурные особенности того или иного народа в философии управления, организационной структуре и культуре, в других областях организационного поведения.

Вторая группа факторов, повлиявших на изменение роли сотрудников в современной организации, связана с изменениями характера рабочей силы. Имеются в виду изменения:

- структуры трудовых ресурсов (замедление темпов роста трудовых ресурсов, сокращение числа трудоспособных людей в возрасте до 35 лет и увеличение доли тех, кому за 35);
- половой структуры трудовых ресурсов (активное освоение женщинами "мужских" профессий);
- трудовых ценностей: работа рассматривается не как цель, а как средство существования. Образ и стиль жизни как ценность - на первом месте, работа - на втором.

Третья группа факторов, обуславливающих изменение роли человека в производстве, связана с изменениями в организационной структуре управления:

- информационные технологии делают управленческий труд более эффективным;
- постепенно исчезает непрофессиональный труд. Сегодня любая деятельность требует, во-первых, специальной подготовки, а во-вторых, - способности и готовности к обновлению быстро устаревающих знаний. Все это повышает престиж образования и требования к сотрудникам;
- делегирование части полномочий вышестоящей структуры нижестоящей делает необходимым условие достаточной информированности о делах компании и уверенности в собственных силах;
- особенность современного менеджмента - создание более гибких систем управления. Следствием этого процесса являются: сокращение числа управленцев, изменения их должностных обязанностей, изменения в системе мотивации и поощрения сотрудников.

Таким образом, человеческий потенциал - главная движущая сила общественного прогресса. Он формируется на основе тесного влияния и взаимодействия как внутренних, так и внешних факторов: семья, экономика, общественные отношения, связи и многие другие.

Особое место в числе этих факторов занимает государство, которое обладает широкими возможностями и рычагами воздействия на человека. Этот институт несет ответственность по созданию и поддержанию благоприятного социального климата, иными словами, ответственность за благоприятные условия жизнедеятельности

человека. В период проведения радикальных изменений и решения сложнейших проблем реформирования социальных и экономических основ жизни общества резко возрастает роль управления на всех уровнях - от общенационального и государственного до уровня отдельных организаций и самоуправления. Понимание важности управленческой составляющей приводит к тому, что проблемы, связанные с совершенствованием управления, постоянно находятся в центре внимания. Об этом свидетельствуют множественные изменения, проводимые в управлении - и страной, и отдельными организациями.

Они происходят во всех звеньях и элементах системы управления - в процессах, структурах, информационных технологиях, методах и, конечно же, в таком важнейшем элементе, как люди управленческой профессии - менеджеры. Известно, что под влиянием происходящих в мире изменений знания становятся ключевым ресурсом любой организации. Носителями знания, его "производителями" и "пользователями" являются люди, то есть в управлении это менеджеры. Отсюда следует практически значимый вывод о том, что человеческий потенциал управления является главным фактором эффективного функционирования и развития любой организации. Это положение одинаково применимо как в бизнесе, так и в управлении государственными и муниципальными органами и институтами. В современном обществе уровень развития техники и технологии настолько высок, что невозможно получить значительное преимущество на рынке только за их счет. Необходимо задействовать более мощный и перспективный ресурс, в качестве которого выступает человек, обладающий огромным потенциалом и имеющий способность к саморазвитию.