

**Коева В. И.**

*Магистрант кафедры менеджмента и управления проектами,*

*Одесская государственная академия*

*строительства и архитектуры,*

*Украина*

## **МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОМАНДОЙ ПРОЕКТА В СФЕРЕ УСЛУГ**

В настоящее время в любой сфере предпринимательства, инвестиций и бизнеса, командная работа является главным составляющим компонентом успеха. Специалистам проектного менеджмента также известно, что хорошая команда – один из самых важных ресурсов для достижения результатов проекта.

*"Каждый лидер должен выполнять две задачи: достигать поставленных целей и вести за собой команду,"* – говорил Джек Уэлч.

Главный человек в команде – лидер, управленец, руководитель. Лидерство превращает специалистов в различных областях в единую команду, имеющую силу, представляющую устойчивое конкурентное преимущество. Группа людей под руководством лидера становится эффективной командой, когда у этих людей есть общее видение будущего, общие задачи и желание достичь поставленные дерзкие цели, находящиеся за границами зоны возможностей каждого [1].

Менеджерам следует научиться быть командными игроками и коучами одновременно. Для лидера недостаточно устанавливать лишь свои личные рекорды. Он должен работать как член команды, добивающийся рекордных показателей от каждого в команде [2, 3].

В сфере услуг конкурентное преимущество организации может быть сформулировано как какая-либо эксклюзивная ценность, которой обладает компания и которая дает ей превосходство на рынке перед конкурентами. Именно персонал, работающий как единая команда на этапе

реализации проекта и эксплуатации салона, может выступить в качестве подобной ценности [4]. Поэтому для рассматриваемого в магистерском исследовании проекта создания салона красоты в новом формате, самым важным конкурентным преимуществом будем считать команду. Эффективная команда – основа успеха в индустрии красоты.

Руководителю салона красоты для управления командой предлагается использовать принципиально новую модель: **формулу повышения продуктивности рабочего процесса** (ФППРП).

ФППРП состоит из шести основных шагов:

- 1) определение задания, или постановка задачи;
- 2) планирование графика выполнения заданий;
- 3) фокусирование своего внимания на выполнении задач;
- 4) работа с новой информацией, корректировка задач по необходимости;
- 5) завершение начатого;
- 6) управление своими возможностями и анализ результатов [5, с.18-19].

Достижение максимальных результатов деятельности обеспечивается реализацией следующих принципов:

- сильной корпоративной структурой (правила и ограничения, которыми сотрудники будут руководствоваться);
- сильным административным составом;
- привлечением клиентов для мастеров (проведение эффективных маркетинговых стратегий со стороны администрации);
- перспективами роста, развития и творчества (передовые тренинги и семинары). Для того чтобы достичь успеха, нужно постоянно быть в движении и не стоять на месте. Поэтому посещение персоналом тренингов и семинаров как внутри салона, так и за его пределами, обеспечит сотрудникам возможность развиваться, предоставлять услуги качественно и быть в курсе передовых инноваций в индустрии красоты.

- признанием профессиональной ценности мастера и заботой о нем. В сфере услуг персонал, работающий напрямую с клиентом, активно участвует в формировании имиджа салона красоты и его фирменного стиля. Эффективная команда – это люди, которые любят свою работу и свой салон, и работают так, чтобы все клиенты не только были удовлетворены услугой, но и обязательно возвращались в салон снова и снова. Поэтому главная задача руководителя - забота о сотрудниках, создание соответствующей корпоративной культуры.

К используемым методам формирования лояльности работников компании можно отнести:

- выявление личностных и профессиональных потребностей мастеров через анкетирование и личное общение (чтобы помочь мастеру реализовать свои планы в ближайшие года компании);

- составление индивидуальных программ профессионального роста для мастеров (с возможностью частичной оплаты обучения работодателем, предоставления гарантий для кредитов, рассрочек);

- внедрение системы мотивации и поощрения участия мастеров в профессиональных мероприятиях (конкурсы, выставки, доклады пр.);

- работа с самооценкой и статусом мастера путем постановки сложных задач, дополнительной ответственности (система наставничества);

- внедрение дифференцированной индивидуальной оплаты труда (индивидуальный прејскурант, система проф. категорий мастеров);

- введение системы внутренних рейтингов работников для демонстрации возможностей зарабатывания денег (показатели среднего чека по клиентам, оплата за продажи продукции, статистика по дорогостоящим услугам салона, и т.п.).

К дополнительным методам работы с командой можно также отнести систему штрафов и премий, проведение корпоративных мероприятий; введение правил внутреннего этикета; создание базы «неблагонадежных»

мастеров, которые покинули салон по веским причинам; прием сотрудников на работу по рекомендациям с предыдущих мест работы и т.д.

Эффективное управление командой проекта с учетом рассмотренных выше принципов способно обеспечить создание продуктивной и устойчивой системы взаимодействия лидера и его команды для успешной реализации проекта в сфере услуг.

#### **Список литературы:**

1. Эффективное лидерство как источник конкурентного преимущества. – Режим доступа: <http://www.cecsi.ru/coach/sca.html#Leadership>

2. Ширяева Н.Ю., Петренко К. О. Дослідження процесу формування проектної команди /Управління проектами в умовах транзитивної економіки: Матеріали IV міжн. наук.-практ.конф. магістрантів, аспірантів та науковців, Одеса, 2013. - С. 212-214.

3. Ширяева Н.Ю., Дедух О. Д. Исследование факторов эффективного взаимодействия проектной команды / Управління проектами в умовах транзитивної економіки: Матеріали III міжн. наук.-практ.конф. магістрантів, аспірантів та науковців, Одеса, 2012. - С. 168-172.

4. Конкурентоспособность организации сферы услуг.- Режим доступа: [http://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0b65635b3ad68a4d43a89421206d36\\_0.html](http://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0b65635b3ad68a4d43a89421206d36_0.html)

5. Лаура Стек «Тайм-менеджмент: что делать, когда сделать нужно очень многое». Пер. с англ./Л.Стек – К. : Network TwentyOne Ukraine,2015- с. 172.