

ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ ИМИДЖА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Файзиходжаева Мавлуда Лутфуллаевна- ТДТУ, и.ф.н., доцент.

Аннотация: В работе рассмотрены вопросы формирования имиджа и даны рекомендации по улучшению социально-психологического климата предприятия железнодорожного транспорта. Даны рекомендации по разработке мероприятий по улучшению благоприятного климата в группе

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, социально-психологический климат, делегирование полномочий, предприятиях железнодорожного транспорта

Работа над созданием имиджа должна начинаться с постановки цели. Часто основная задача человека, принявшего решение о совершенствовании своего имиджа, сводится к решению вопроса, зачем ему это нужно. Цель руководителя может состоять в усилении влияния на подчиненных, улучшении имиджа вверенного ему подразделения или достижения успеха на определенных переговорах. В зависимости от цели принимается решение о методах формирования имиджа.

Руководитель должен стремиться к такой организации руководства, которая, с одной стороны, способствовала бы достижению целей, поставленных перед коллективом, а, с другой стороны, благоприятно воздействовала на психологический климат в коллективе. Для этого руководитель должен пользоваться уважением, как подчиненных, так и вышестоящего начальства.

Благоприятный психологический климат в коллективе является одним из важнейших условий повышения эффективности деятельности компании. Устойчивый психологический климат характеризуется стабильностью коллектива и удовольствием, с которым люди ходят на работу. Комфортный психологический климат - это обстановка, когда все заняты интересным для себя делом, каждый знает свое место в иерархии организации и доволен им, когда компетенции сотрудников не пересекаются и, следовательно, не возникают острые разногласия, в организации существует атмосфера взаимопомощи.

Социально-психологический климат выражает общий настрой и степень удовлетворенности работников организацией личного труда, отношениями с другими сотрудниками и общим уровнем организованности в подразделении или службе. В основе регулирования социально-психологического климата коллектива лежат критерии оптимизации и методы воздействия на них. В таблице 1. приведены мероприятия по улучшению состояния элементов социально-психологического климата в «РЖУ Ташкент».

Таблица 1.

Элементы социально-психологического климата и мероприятия по улучшению их состояния в АО «Узбекистан темир йуллари»

Элементы социально-психологического климата	Мероприятия по улучшению их состояния
МОТИВАЦИЯ ТРУДА	
Жилье	Программа жилищного строительства; Долгосрочный беспроцентный кредит для приобретения жилья.
Заработная плата	Своевременная выплата зарплаты; Высокий уровень зарплаты; Предоставление возможности дополнительных заработков.
Социальные программы	Воспитание и обучение детей; Льготные путевки в санатории, профилактории и дома отдыха; Страхование жизни; Медицинское обслуживание.
СТАТУС РАБОТНИКА	
Сокращение штата	Оповещение за 2 месяца; Выплата денежной компенсации; Обеспечение другого места работы.
Несоответствие зарплаты занимаемой должности	Пересмотреть заработную плату.
ОТНОШЕНИЕ К КОНФЛИКТУ И ЕГО РАЗРЕШЕНИЮ	
Характер конфликта	Разделять личные и профессиональные отношения.
Эмоциональная несовместимость	При приеме на работу проведение тестов; Перевод в другой отдел; Помощь психолога; Увольнение.
Неотделимость конфликта от рабочего процесса	Управление конфликтом таким образом, чтобы он был конструктивным с функциональными последствиями.

Вредные привычки	Не обращать внимание; Четкие правила поведения.
Конфликтная личность в коллективе	Увольнение; Снижение уровня общения этого человека с коллективом до минимума.
КОММУНИКАЦИИ	
Отстаивание идей	Каждый остается при своем мнении, уважая мнение других; Убедительно доказать свою правоту; Изменить свое мнение; Компромисс; Рассмотрение всех идей и оценка их полезности.
Эмоциональная атмосфера	Общение сотрудников; Помощь психолога.
УСЛОВИЯ ТРУДА	
Организация труда	Оплата транспортных расходов; Субсидии на питание; Обеспечение необходимыми принадлежностями для работы.
Бытовые условия труда	Создание благоприятных рабочих мест; Доплата за вредность.
Непрофессионализм	Повышение квалификации; Самостоятельное изучение предмета своей работы; Получение практических навыков; Увольнение.
Сверхурочная работа, работа в праздничные и выходные дни	Двойная оплата; Предоставление отгула.
Физическая и моральная усталость	Комнаты отдыха, спортзал, бассейн; Сокращение рабочего дня; Предоставление внеочередного отпуска.
ОТНОШЕНИЯ С РУКОВОДСТВОМ	
Субъективное отношение руководителя	Справедливая оценка заслуг; Смена места работы.

Несогласие с решениями руководства	Учитывать мнение сотрудников; Авторитарное руководство.
Давление руководителя, авторитарный стиль управления	Уважение мнения коллектива; Дать сотрудникам свободу действий и возможность принимать самостоятельные решения; Подчинение.
Недооценка деятельности работника руководителем	Смена места работы; Объяснить руководителю, что признание заслуг сотрудников благоприятно влияет на результат работы.
ОТНОШЕНИЕ К РАБОТЕ	
Неудовлетворенность работой а) не нравится работа б) не справляется с работой	Поменять сферу деятельности; Разнообразить методы работы, сделав ее более интересной; Повышение квалификации; Уменьшить объем работы.
Введение инноваций	Учитывать мнение сотрудников; Убеждение сотрудников в целесообразности нововведений.
Быстрая смена заданий, задач	Давать работнику время адаптироваться после выполнения одного задания, прежде чем дать новое задание.
ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА РАБОТНИКОВ	
Личные качества сотрудников	Подобрать работу, соответствующую характеру сотрудника; Помощь психолога.
ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОЛЛЕКТИВЕ	
Новый человек в коллективе	Создать благоприятную атмосферу в коллективе; Проведение общих собраний.
Неприятие советов, критики	Убеждение; Увольнение.
Неформальные группы	Совместный досуг; Помощь психолога.
ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНИЗАЦИЕЙ	

Условия жизни	Гарантия работы; Своевременная выплата заработной платы; Социальная защита.
---------------	---

Особое значение имеет распределение полномочий между руководителями различных уровней и их подчиненными.

Причины, по которым принятие решений передается на более высокие ступени руководства:

- непопулярные дела, связанные с нарушением трудовой дисциплины, аморальные поступки работающих и т.п. – 30%;
- недостаток полномочий и авторитета – 23%;
- расхождение мнений начальника и подчиненного – 20%;
- неуверенность перед принятием решений – 15%;
- недостаточная квалификация – 12%.

Некоторые руководители среднего звена передают решения начальству, так как правильное с их точки зрения решение может войти в противоречие с мнением руководства. Это объясняется отсутствием единого мнения в управлении предприятием. В такой ситуации могут быть две ситуации: руководителям среднего звена управления недостаточно ясны цели организации; руководство организации не имеет представления об условиях, которые содействуют достижению целей на каждой ступени управления.

Руководством к действию для каждого работника организации, в т.ч. для руководителя, должна быть правильно составленная должностная инструкция. Признаками грамотного составления должностной инструкции являются сбалансированность прав, обязанностей и ответственности работника, взаимосвязь управленческих работ в пространстве и времени.

Инструкция позволяет определить обязанности, права и ответственность персонала и оберегает его от выполнения несвойственных функций, подчеркивает систему взаимоотношений между менеджерами и подчиненными им работниками. Она упорядочивает потоки информации на предприятии, формирует требования к должностям и порядку оценки работников.

Делегирование полномочий – это передача подчиненному задачи из сферы деятельности руководителя. Одновременно делегируется и ответственность.

Положительные факторы делегирования полномочий:

- делегирование полномочий освобождает руководителя от выполнения несвойственных, рутинных операций, высвобождая время для решения важных и творческих вопросов.

- делегирование является целенаправленной формой повышения квалификации сотрудников и способствует использованию их профессиональных знаний и опыта.

- делегирование положительно влияет на мотивацию сотрудников. Они чувствуют себя хозяевами на участках работы, а это способствует раскрытию способностей, проявлению инициативы и самостоятельности.

Разработаны правила делегирования полномочий, которых рекомендуется придерживаться руководителю, старающемуся поддерживать имидж компетентного начальника, не унижающего при этом недоверием своих подчиненных. В числе этих правил следующие:

- делегировать полномочия следует заблаговременно. Решение о том, что и кому поручить, руководитель должен принимать сразу после составления рабочего плана.

- делегирование следует осуществлять, руководствуясь способностями и возможностями сотрудников.

- делегировать следует с учетом необходимости мотивации и стимулирования сотрудников. делегировать задачу или работу следует по возможности целиком, а не в виде частичных изолированных заданий.

Руководитель должен объяснить сотруднику, идет речь об отдельном случае или о длительном делегировании.

Однородные задачи следует делегировать по возможности одному и тому же сотруднику.

Вместе с рабочей задачей руководитель должен передавать сотруднику полномочия, необходимые для ее выполнения.

Руководитель должен объяснить сотруднику смысл и цель задачи.

Крупные и важные задачи следует поручать приказным путем, желательно, в письменном виде.

Руководитель должен предоставлять сотруднику возможность дальнейшего профессионального обучения в целях лучшего выполнения порученных последнему ответственных задач.

Руководитель должен обеспечить доступ сотрудника к любой необходимой ему информации.

Руководитель должен избегать вмешательства в рабочий процесс без серьезных причин для того, чтобы не нарушить процесс делегирования полномочий.

Руководитель должен придать сотруднику уверенность в том, что в случае возникновения затруднений последний может попросить у него совета и поддержки.

Следует контролировать конечные результаты порученного дела и немедленно извещать сотрудника о результатах контроля.

Каждый руководитель должен стремиться к тому, чтобы регулярно получать мнение коллектива о своей деятельности. Для формирования имиджа важно знать, что именно нуждается в изменениях. Помочь в этом могут различные методики оценки. В процессе применения подобных методик желательное привлечение специалистов – психологов или представителей отдела кадров. Руководитель не может заниматься анкетированием самостоятельно, так как в этом случае возможна необъективная оценка вследствие опасения работниками возможности каких-либо неблагоприятных для них действий со стороны руководителя.

Помимо того, что служащие выполняют основные обязанности, они могут работать на компанию дополнительно. Для вовлечения их в дополнительную работу существует несколько способов.

Привлечение сотрудников к участию в управлении компанией выгодно для обеих сторон. Эффективно работающие, добросовестные служащие не рождаются, а создаются. Квалификация служащих может быть повышена хорошим управлением. Напротив, характер и способности хорошего работника можно испортить плохим управлением.

Профессиональное развитие представляет собой процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач. Организации создают специальные методы и системы управления профессиональным развитием – управление профессиональным обучением, подготовкой резерва руководителей, развитием карьеры.

Способность фирмы выявлять и успешно готовить высших руководителей является одним из важнейших факторов успеха в конкурентной борьбе.

Современные организации создают специальные системы подбора, развития и перемещения будущих руководителей и рассматривают управление ими как стратегически важную задачу. Высшие руководители принимают непосредственное участие в этом процессе. Система подготовки резерва руководителей предполагает решение трех задач:

- выявление сотрудников организации, имеющих потенциал для занятия руководящих должностей;
- подготовка этих сотрудников для работы на руководящей должности;
- обеспечение плавного замещения освободившейся должности и утверждения в ней нового сотрудника.

Большинство организаций при работе с резервом руководителей выявляют две группы – преемников или дублеров и молодых сотрудников с лидерским

потенциалом. Каждая группа имеет свою специфику, как с точки зрения отбора, так и с точки зрения развития.

Действия руководителя, направленные на повышение профессионального уровня работников, не только приносят практическую пользу компании, но и существенно улучшают имидж руководителя.

Таким образом, исследование показывает, что на предприятиях железнодорожного транспорта постоянно внедряются новые технологии. Они требуют создания и реализации специальных услуг. В современных условиях для реализации новых услуг требуется использовать методы маркетинга, и логистики позволяющие быстро продвигать новые коммуникационные железнодорожные услуги потребителям. Реализация программы, АО «Узбекистан темир йуллари» позволит обеспечить высокую эффективность функционирования на международных рынках.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

REFERENCES:

1. Bakhtiyorovich, S. B. (2022). MONITORING INSTRUMENTS FOR THE EFFECTIVENESS OF SMALL-SCALE INDUSTRIAL WASTE. *American Journal of Economics and Business Management*, 5(6), 43-50.
2. Шакирова, Ф. Б. (2022). ТРАНСПОРТ СОҲАСИДА ДАВЛАТ-ХУСУСИЙ ШЕРИКЛИК МЕХАНИЗМЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШНИНГ ХОРИЖИ ТАЖРИБАСИ. *Journal of new century innovations*, 15(3), 66-74.
3. Shakirova, F. B. (2022). INNOVATIVE DEVELOPMENT MODELS AND THEIR RELATIONSHIP WITH ECONOMIC GROWTH. *Galaxy International Interdisciplinary Research Journal*, 10(10), 662-665.
4. Shakirova, F. B. (2022). ТЕМИР ЙЎЛ ТРАНСПОРТИ СОҲАСИДАГИ ДАВЛАТ-ХУСУСИЙ ШЕРИКЧИЛИК МУНОСАБАТЛАРИ. *Journal of new century innovations*, 16(3), 82-85.
5. S. B. Sattorova, & F. B. Shakirova (2022). TRANSPORT KORXONALARIDA AN'ANAVIY VA INNOVATION MARKETINGNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI. *Scientific progress*, 3 (6), 102-105.
6. S. B. Sattorova, & F. B. Shakirova (2022). KICHIK BIZNES FAOLIYATINI DAVLAT TOMONIDAN QO'LLAB-QUVVATLASHNING NAZARIY ASOSLARI. *Central Asian Academic Journal of Scientific Research*, 2 (6), 289-292.
7. Shadiyeva, G. (2022). The Role of Family Business in the Development of the Service Industry. *American Journal of Economics and Business Management*, 5(9), 213-218.

8. Shadiyeva, G., & Kholmiraeva, G. (2022). FAMILY BUSINESS AND ITS DEVELOPMENT. *Eurasian Journal of Academic Research*, 2(8), 148-151.
9. Shadieva, G., & Saidmurodov, F. (2022). DEVELOPMENT OF NATIONAL TOURISM AND THEORETICAL FOUNDATIONS OF ITS COMPETITIVENESS. *Eurasian Journal of Academic Research*, 2(8), 115-124.
10. Mardiyevna, S. G., & Abdusamatovich, J. J. (2022). SANOAT 4.0 KONSEPSIYASI VA UNGA TA'SIR ETUVCHI RISKLAR. *Current Issues of Bio Economics and Digitalization in the Sustainable Development of Regions*, 712-721.