

***Крашенинин Евгений Валерьевич***

студент

***Тимиргалеева Рена Ринатовна***

д-р экон. наук, профессор, заведующая кафедрой

Институт экономики и управления

Гуманитарно-педагогической академии (филиал)

ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет

им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

г. Ялта, Республика Крым

## **ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ, НАПРАВЛЕННОЙ НА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА**

*Аннотация:* в статье рассмотрено понятие «система мотивации на предприятии туристских услуг», предложена система мотивации, направленной на повышение эффективности труда персонала предприятия сферы услуг.

*Ключевые слова:* мотивация, система, эффективность труда, оплата труда, управленческий персонал.

Мотивация сотрудников занимает одно из центральных мест в управлении персоналом, поскольку она выступает непосредственной причиной их поведения. Одной из главных задач руководства персоналом, является ориентация работников, на достижение целей предприятия. Исходя из современных тенденций развития экономики, видно, что ни одна система управления не станет работать эффективно, если не будет четко разработанной системы мотивации, которая побуждала бы работников к высокопроизводительному труду, на достижение целей предприятия. Поэтому ключевой задачей кадровой службы является разработка системы мотивации труда, позволяющей соединить интересы и потребности работников со стратегическими задачами предприятия.

Формирование у сотрудников требуемой мотивации – один из наиболее деликатных и сложных вопросов в сфере управления персоналом. Сами методы,



рационализацию своего труда (творческой, инновационной и т.п.) активности работника. На выходе происходит удовлетворение потребностей на индивидуально или групповом уровне (получение вознаграждения за работу и т.д.).

Таким образом, в практике управления, как правило, одновременно применяют различные системы и их комбинации. Для эффективного управления мотивацией необходимо использовать в управлении предприятием все группы методов. Так, использование только властных и материальных мотиваций не позволяет мобилизовать творческую активность персонала на достижение целей организации. Для достижения максимальной эффективности необходимо применение духовной мотивации.

Формирование системы мотивации для предприятий сферы туристских услуг имеет свои особенности. Здесь основным приложением труда выступает человек, которого обслуживает персонал. А главным элементом выступает качество обслуживания. Поэтому для работников данной сферы предъявляются особые требования. Если в коллективе сформированы здоровые производственные отношения, если сотрудники уважительно относятся к себе, к коллегам, руководству, видят как свое профессиональное будущее, так и перспективы развития предприятия, – то они не просто выполняют должностные обязанности, а делают это с удовольствием. Возникающую при этом позитивную атмосферу очень хорошо чувствуют посетители. Именно в таких условиях формируется и укрепляется положительный внутренний имидж предприятия, улучшается сервис предоставляемых услуг [2, с. 36].

Сотруднику, как и клиенту, нужны забота и внимание. Социально-психологический климат в первую очередь зависит от стиля руководства и характера внутрикорпоративной культуры. Политика предприятия сферы гостиничных услуг должна способствовать созданию и поддержанию оптимальных отношений в коллективе, для достижения чего применяют разнообразные средства. Рассмотрим систему мотивации, применяемую на предприятиях сферы туристских услуг (рис. 2).

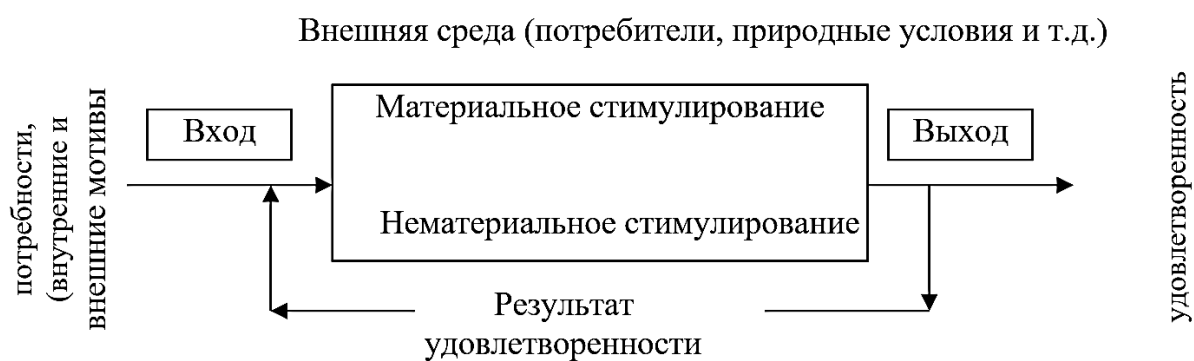


Рис. 2. Система мотивации на предприятиях сферы обслуживания

Для того, чтобы предложенная система работала эффективно, необходимо:

1) определить внутренние и внешние мотивы труда работников на конкретном предприятии. Для этого следует изучать и отслеживать изменение потребностей, целей, устремлений и т.д. работников путем проведения опросов или анкетирования;

2) на основании результатов исследования внутренней мотивации персонала, а также оценки качества работы разработать систему взаимосвязанных мотивационных инструментов;

3) разработать стандарты качества обслуживания клиентов, которые должны служить одним из критериев оценки качества работы персонала;

4) разработать систему оценки качества работы персонала, на основании которой будут применяться мотивационные механизмы;

5) определить и проанализировать факторы внешней среды, оказывающие воздействие на процесс управления персоналом предприятия и на мотивацию работников, прогнозируя их возможное влияние в положительную и отрицательную сторону, и мероприятия по устранению возможных негативных последствий;

6) разработать регламентирующие внутренние документы, например, положение о стимулировании персонала данной организации;

7) провести оценку результативности функционирования созданной системы мотивации на основании различных систем и критериев;

8) вносить корректировки в систему в случае определения низкой результативности, влияния среды, на основании результатов оценки.

Таким образом, предложенные мероприятия позволят достичь желаемых результатов в формировании системы мотивации, и позволит этой системе быть эффективной.

Вывод. Система мотивации, как и любая другая, также имеет определенные трудности и проблемы. Проблема формирования системы мотивации на предприятиях сферы туристических услуг является одной из острых, стоящих перед современным предприятием. Руководители предприятий рассматривают систему мотивации как инструмент, базирующийся на персональных выплатах работнику.

### *Список литературы*

1. Афро́нин А.С. Основы мотивации труда [Текст]: Учебн. пособие / А.С. Афро́нин. – К.: МЗУУП, 2004. – 186 с.
2. Виноградский М.Д. Менеджмент в организации [Текст]: Учебн. пособие / М.Д. Виноградский, А.М. Виноградская, О.М. Шкапова. – К.: КОНДОР – 2014. – 598 с.
3. Журавлев П.В. Мировой опыт в управлении персоналом. Обзор зарубежных источников [Текст]: Монография / П.В. Журавлев, М.Н. Кулапов, С.А. Сухарев. – М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2008. – 232 с.