

Мелкозерова Надежда Сергеевна

магистрант

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»

г. Санкт-Петербург

ТРУДОВАЯ МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЙ БЫСТРОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация: статья посвящена одной из актуальных проблем, связанных с управлением персонала – повышению мотивации сотрудников организации. В статье приводится классификация основных подходов к изучению трудовой мотивации и их применимость в организациях быстрого обслуживания.

Ключевые слова: мотивация в организации, трудовая мотивация, предприятия быстрого обслуживания.

Динамичное изменение социально-экономической среды значительным образом влияет на все сферы человеческой жизни. С начала XXI века в большей части стран с развитой экономикой начали постепенно происходить изменения в профессиональной структуре, в том числе началось ускоренное развитие сферы услуг.

Для обеспечения устойчивости организации, достижения эффективности и повышения производительности в условиях постоянных изменений, возникает необходимость формирования новых моделей управления человеческими ресурсами. Одним из главных направлений для улучшения эффективности деятельности организаций является повышение мотивированности сотрудников и их дальнейшее развитие.

Мотивация играет особо важную роль для предприятий быстрого обслуживания, так как именно безукоризненная работа сотрудников и обеспечение ими высокого уровня сервиса в ресторане является залогом успеха в условиях постоянных изменений и жесткой конкурентной борьбы. Понимание типов трудовой

мотивации позволит не только прогнозировать, но и изменять трудовое поведение сотрудников для достижения целей компании.

На сегодняшний день имеется большое количество научных работ, посвященных изучению мотивации, однако исследователи не пришли к единой точке зрения касательно механизма управления предприятиями в сфере услуг и методов повышения мотивированности сотрудников.

Большая часть исследователей занималась изучением структуры и динамики развития мотивации к труду, представляя мотивацию в качестве процесса, формирующегося при взаимодействии интересов, потребностей, и ценностей человека. Среди зарубежных ученых большой вклад в разработку вопросов трудовой мотивации внесли Э. Фромм, Э. Лоулер, Ф. Герцберг, Р. Лайккерт, П. Друкер, Л. Портер, К. Левин, К. Альдерфер, Дж. Хоманс, В. Скиннер, В. Врум, А. Маслоу, Х. Хекхаузен,

Исследования, касающиеся управления персоналом и их мотивацией в современных организациях были представлены в работах Б.Г. Тукумцева, Дж. Порраса, Дж. Коллинза, Дж. Лайкера, И.Б. Гуркова, К. Кобьёла, Р.Х. Уотермана, С.Р. Филоновича, Т.Дж. Питерса.

Современные подходы к изучению мотивационной сферы, а также современные модели мотивации представлены в трудах Г. Коваль, А.И. Пригожина, В.В. Радаева, В. Врума, Д. Книппенберга, Дж. Борга, К. Бьёрклунд, М.Ландсберга, Н. Кавалина, С.У. Джеллермана,

Несмотря на обилие научных трудов, посвященных изучению мотивации, результаты лишь небольшого количества исследований предлагают практические рекомендации для управления и повышения мотивации на предприятиях. Так, одной из наиболее актуальных для изучения и анализа мотивации на предприятиях является типологическая модель поведения работников В.И. Герчикова. Данная модель применима и для сферы обслуживания, так как она выявляет общее направление трудового поведения персонала для его прогнозирования на основе ведущих мотивационных факторов. В.И. Герчиков обозначает 5 типов трудовой мотивации сотрудников, которые могут комбинироваться у каждого

сотрудника, однако, по мнению В.И. Герчикова, один из них зачастую превалирует. Типы мотивации по модели Герчикова В.И:

Инструментальная. Сотрудник подходит к работе, исключительно как к источнику дохода и благ, получаемых за его труд. Эффективность работы такого сотрудника высока, если по его личному мнению, его труд высоко оплачивается. В связи с этим, работа не является особой ценностью для сотрудника с инструментальным типом мотивации.

Патриотическая. Основана на высоких моральных, религиозных, идеологических соображениях, на убеждении работника в своей нужности для организации. Для таких сотрудников важна перспектива развития и обещания руководства. Первичным является результат общего дела общественное признание вклада сотрудника с патриотическим типом мотивации.

Профессиональная. Работник ценит возможность проявить себя, а также показать свое умение справляться со сложными задачами. Во главу угла ставится содержание его профессиональной деятельности. Такой работник зачастую является профессионалом своего дела и иногда считает себя лучше руководителя.

Хозяйская. Характеризуется максимальной отдачей сотрудника не акцентирующего свое внимание на высокой оплате труда. Подобный сотрудник не требует строго контроля, но им достаточно сложно управлять.

Избегательная. Сотрудник с наименьшим уровнем мотивации и эффективности. Зачастую обладает низким уровнем квалификации и не стремится к развитию. Стоить отметить, что для достижения высокого уровня эффективности труда, именно для работника с избегательным типом мотивации, лучше применять применяя административный стиль управления.

Существуют и другие подходы к применимые к сфере услуг, такие как 12-факторная модель Ричи Ш. и Мартина П., выявляющая относительную ценность двенадцати мотивационных потребностей для индивида. Однако, несмотря на широкую применимость модели Ричи Ш. и Мартина П., используемый ими инструментарий пока недостаточно адаптирован. В частности, это касается неочевидности различий между факторами мотивации, нечеткой структуры шкал и

перечня из потребностей работника, что неизбежно приводит к недостоверным результатам опроса.

Подводя итоги, необходимо отметить, что несмотря на большое количество теорий, изучающих мотивацию, лишь некоторые из них применимы для анализа и составления практических рекомендаций по повышению уровня мотивации на в сфере обслуживания в целом и предприятиях быстрого обслуживания в частности.

Список литературы

1. Бурцева Т.А. Особенности управления предприятиями сферы услуг / Т.А. Бурцева, Е.А. Лысова // Вестник НГИЭИ –2016. – №9 (64).
2. Герчиков В.И. Типологическая концепция трудовой мотивации. Ч. 1 // Мотивация и оплата труда – 2005. – №2.
3. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2016. – 464 с.
4. Ильина Л.А. Формирование и развитие механизмов мотивации и стимулирования труда в системе управления организаций нефтегазовой отрасли: теория, методология, практика: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05. – М., 2013. – 368 с.
5. Ребров А.В. Влияние структуры мотивации работников современных российских организаций на результативность их труда: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. – М., 2009. – 217 с.
6. Шахова И.П. Исследование структуры трудовой мотивации персонала предприятия // Вестник Московского Государственного областного университета. Серия: Психологические науки. – 2014. – №2. – С. 93–99.