

УДК 331.101.3

ОЦЕНКА СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

Куликова Виктория Викторовна, к.г.н., доцент ДВФУ, доцент кафедры Экологии и БЖД, профессор РАЕ, Заярная Ирина Александровна, к.э.н., доцент ДВФУ, доцент кафедры экономики и управления, профессор РАЕ, Сидоренко Анна Владимировна, ДВФУ, 5 курс.

Аннотация

Рассмотрены теоретические основы системы мотивации. Дана краткая характеристика туристической фирмы «Пегас Туристик». В рамках проведенного исследования было проанализировано современное состояние трудовой мотивации туристической фирмы. Выявлено, что наиболее перспективным направлением управления персоналом является совершенствование системы материального стимулирования.

Ключевые слова: мотивация, туристическая фирма, персонал, туризм, методы мотивации.

Наиболее осязаемый способ, каким компания может признать ценность сотрудника, это денежное вознаграждение и продвижение в должности [2,38]. Управление человеком - управление его мотивацией. Практически любое социально значимое поведение мотивировано. Актуальность темы исследования определяется тем, что, осознав причины и механизмы формирования мотивации работника, руководители эффективно управляя персоналом, смогут повысить продуктивность труда и конкурентоспособность предприятия.

Объект анализа - мотивация персонала туристической фирмы «Пегас Туристик». Цель настоящей работы - исследование действующей системы мотивации труда.

Для понимания важности мотивации рассмотрим **роль и теории мотивации персонала**. Эффективное управление производством основано на понимании мотивации трудовой деятельности работника. Зная побудительные мотивы человека к работе, необходимо разрабатывать и применять

эффективную систему управления трудовыми процессами. Для этого необходимо знать, как возникают те или иные методы, какими способами они могут быть реализованы. Мотивы (франц., ед. число «motif», от лат. «moveo» - двигаю) - побудительные причины поведения и действий человека, возникающие под влиянием его потребностей и интересов, представляющие собой образ желаемого человеком блага, которое удовлетворяет потребности при условии, если будут выполнены определенные трудовые действия. Теория мотивации стала активно разрабатываться в XX в., однако стимулы и потребности были известны с древних времён. В настоящее время существует несколько различных теорий мотивации [1,153-177], которые условно можно разбить на 3 группы, сформулированные в таблице 1.

Таблица 1 - Теории мотивации

Название теории мотивации	Характеристика	Примеры теории
Первоначальные теории мотивации	Складывались исходя из анализа исторического опыта поведения людей и применения простых стимулов принуждения, материального и морального поощрения	– Политика «Кнута и пряника» – Теории X, Y и Z
Содержательные теории мотивации	Базируются на иерархии потребностей человека, которые являются движущей силой трудовой деятельности людей в процессе общественного производства	– Теория потребностей А. Маслоу – Теория существования, связи и роста Альдерфера – Теория приобретённых потребностей Мак-Клелланда – Теория двух факторов Герцберга
Процессуальные теории мотивации	Анализ распределения усилий человека для достижения различных целей и выбор конкретного вида поведения. Они не оспаривают существование потребностей, но считают, что поведение людей определяется не только ими	– Теория ожиданий Врума – Теория Портера-Лоулера – Теория справедливости Адамса

Характеристика туристической фирмы «Пегас Туристик» (Pegas Touristik) - один из крупнейших российских туроператоров. Штаб-квартира расположена в Москве. На рынке российского туризма с 1994 г.; имеет собственные принимающие офисы в странах: Турция, Египет, Таиланд, Китай и Израиль. Адрес: г. Находка, проспект Мира, 32. Их девиз остался неизменным: «Гость - прежде всего». Своим успехом компания обязана партнерам, персоналу и, конечно же, самим отдыхающим. Турфирма «Пегас Туристик» - общепризнанный лидер мирового туризма и путешествий. Она предоставляет туры в самые красивые места таких стран, как Турция, Египет, Индонезия, ОАЭ,

Тайланд, Греция, Вьетнам, Индия, Хорватия, Испания и многие др. Число туристов с каждым годом возрастает в 2-3 раза, это является неоспоримым подтверждением качества, профессионализма и лояльности её сотрудников.

Миссия и цели. PEGAS Touristik работает с лучшим туроператором для своих клиентов. Компания хочет, чтобы каждому человеку, который находится на сайте компании, приходит в офисы, звонит в call-центр, пользуется услугами компании, нравилось быть клиентом PEGAS Touristik. Для этого необходимо: предоставлять качественное обслуживание в любом месте и в любое время; сделать все услуги, в соответствии с современными стандартами сервиса; уделять внимание пожеланиям клиентов и оказывать максимальную заботу; стараться, чтобы каждое решение принималось в интересах наших клиентов; предлагать именно то, что нужно клиенту, и предвосхищать его желания.

Анализ системы мотивации в туристической фирме ООО «Пегас Туристик». Турфирма использует совокупность материальных и нематериальных методов мотивации и для определения наиболее значимых для работников фирмы стимулов к труду, было проведено анкетирование. Всего было опрошено 16 человек. Общее распределение оценки различных элементов мотивации труда в турфирме «Пегас Туристик» представлено на рисунке 1.

Наиболее высокую оценку элементам действующей системы мотивации труда, работники дали: организации и условиям труда 4,3 балла, а также отношения в коллективе 4,1 б.; далее следуют содержание труда (выполняемая работа) - 3,9 б., заработная плата - 3,6 б., стиль и методы руководителя - 3,3 б. и отношения с руководителем - 3,2 б.



Рисунок 1 – Удовлетворенность системой мотивации работников (средний балл по результатам опроса)

Оценка остальных элементов мотивации труда имеет более низкое значение (исходя из анкетирования, большая часть работников фирмы не удовлетворена ими). Наименьшую оценку элементов действующей системы мотивации труда дали: перспективы повышения квалификации 2,1 б. Это говорит о том, что недостаточно развито обучение сотрудников, нет возможности повышения навыков, образования. Либо очень плохо развит коэффициент трудового участия.

При повторном анкетировании сотрудники должны в анкете отметить аспекты, но уже по значимости элементов мотивации важны для каждого сотрудника лично, что представлено на рисунке 2.

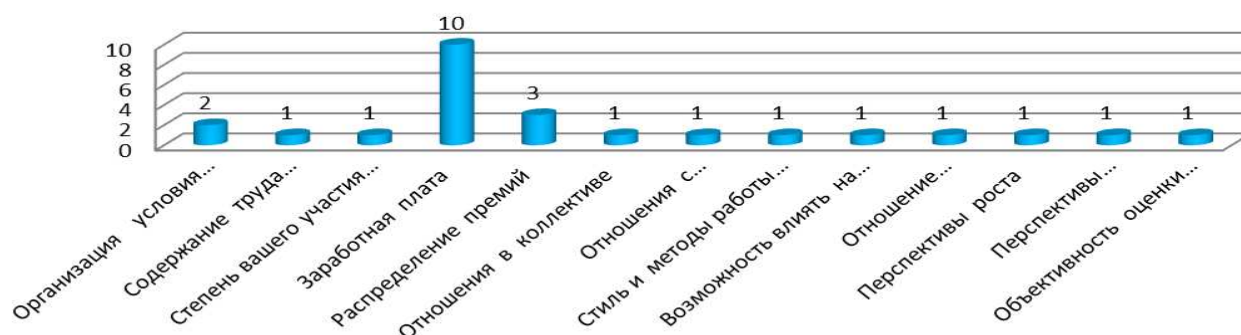


Рисунок 2 – Значимость элементов мотивации для работников «Пегас Туристик»

В данном случае оценки существенно отличаются от удовлетворенности системой мотивации. 10 человек из 16 опрошенных в качестве основного элемента мотивации труда называли заработную плату, 3 – распределение премий, 2 организация условия труда и по 1 человеку в качестве основных стимулов к труду указали все остальные факторы. Элемент «удовлетворенность заработной платы», по результатам первого опроса, набрал балл, чуть выше среднего. Таким образом, система мотивации труда в фирме «Пегас Туристик» в качестве основы имеет материальную составляющую, т.е. систему оплаты труда.

Таким образом, материальное вознаграждение имеет очень важную роль в системе мотивации персонала. Поэтому далее в данной турфирме необходимо провести анализ формирования системы оплаты труда как основного мотивационного фактора. Система оплаты труда и мотивации должны способствовать достижению целей организации. Система мотивации и оплаты труда должна стимулировать сотрудников к достижению целей предприятия.

В настоящее время, проблема мотивации остается самой актуальной и самой неразрешенной в практическом плане. Поэтому на каждом предприятии необходимо проводить мониторинг трудовой мотивации персонала. Был проведен анализ действующей системы мотивации труда работников туристической фирмы «Пегас Туристик», наименьшую оценку элементов действующей системы мотивации труда дали: перспективы повышения квалификации (2,1 балл). Это говорит о том, что недостаточно развито обучение сотрудников, нет возможности повышения навыков, образования. Либо очень плохо развит коэффициент трудового участия.

Список литературы

1. Виханский, О.С, Наумов, А.И. Менеджмент: учебник /О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Экономистъ, 2006. - 670 с.
2. Ли Якокка, Уильям Новак. Карьера менеджера / Якокка Л., Новак У. – М.: Издательство: «Попурри», 2011. – 235 с.