

ПОНЯТИЕ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА И ЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Ф.Х. Бахшян, магистрант

А.В. Калашникова, магистрант

Кубанский государственный университет
(Россия, г. Краснодар)

DOI: 10.24411/2500-1000-2018-10457

Аннотация. В данной статье рассмотрена роль труда в становлении личности и общества в целом. Представлены подходы разных авторов к определению понятия «мотивация». Исследовано значение мотивации для сферы услуг. Сделан вывод о том, что создание действенной системы мотивации персонала является залогом качественной работы любой организации.

Ключевые слова: мотивация, персонал, сфера услуг, труд, эффективность деятельности.

История человечества показывает, что труд играет огромное значение в формировании и развитии индивидуума и общества. Труд – это основное условие всей человеческой жизни. Человек в своем стремлении усовершенствовать свои условия жизни преобразует и среду обитания. Он пытается обезопасить собственную жизнь надолго и надежно.

В настоящее время заинтересованность работника в рационализации трудовой деятельности, повышении квалификации, оригинальных подходах к решению проблем в деятельности предприятия, достижении высокой производительности труда зависит от системы мотивации, функционирующей на этом предприятии, что актуализирует тему данного исследования.

Следует отметить, что мотивация является стержнем всего социального управления. В данном случае управление человеком как раз и является управлением процессом его мотивации. Практически любое человеческое поведение тем или иным образом мотивировано (помимо выполнения простых и привычных действий). Как указывает Т.В. Зайцева, в рамках системы мотивации осуществляется личностно важный анализ ситуации, выявление и выбор альтернатив поведения, принятие решений и управление действиями [1].

Существует множество подходов к определению понятия «мотивация».

Так, в толковом словаре Ушакова, под мотивацией понимается «Система доводов, аргументов в пользу чего-нибудь, мотивировка» [2].

Е.В. Слепцова и А.Н. Болотенко указывают, что «Мотивация – это стимулы, которые побуждают человека выполнять определенное действие» [3].

Б.М. Генкин отмечает, что «Мотивация – это побуждение человека или организации к изменению их состояний» [4].

Т.О. Соломанидина и В.Г. Соломанидин под мотивацией персонала понимают «Создание таких условий, регулирующих трудовые отношения, в рамках которых у работника появляется потребность самоотверженно трудиться, поскольку для него это единственный путь достижения своего оптимума в удовлетворении потребностей» [5].

По мнению А.Я. Кибанова, И.А. Баткаевой, Е.А. Митрофановой, М.В. Ловчевой мотивация персонала — это его стремление удовлетворить собственные потребности в конкретных благах при помощи трудовой деятельности, устремленной на достижение целей предприятия [6].

Проанализировав указанные и ряд других понятий можно заключить, что мотивация персонала, на наш взгляд, является системой внутренних и внешних мотивов, заставляющих работника поступать определенным образом. Она предусматривает долгосрочное влияние на работника по за-

данным параметрам для изменения структуры его ценностной ориентации и интересов, формирования мотивационного ядра и развития на данной основе трудового потенциала.

Перейдем к исследованию значения мотивации персонала для современных организаций (в частности, предприятий сферы услуг). Необходимо отметить, что хорошо мотивированный персонал является обязательным условием для успешной деятельности любого предприятия. Тем не менее, это утверждение особенно актуально для организаций сферы услуг, так как в данном случае персонал не только представляет компанию, но и является частью услуги. Осуществляя оценку деятельности персонала, клиент оценивает деятельность всего предприятия. И в случае, если работники недостаточно мотивированы, то в первую очередь страдает имидж компании.

Как верно указывает А.Н. Попова, «Качество услуги оценивается не только грамотностью ее исполнения, но и тем, насколько корректно, вежливо и добросовестно вел себя работник организации» [7]. Вместе с тем, профессионализм работника зависит не только от его знаний и опыта, но и от личностных качеств. Тем не менее,

если персонал не замотивирован, то в процессе осуществления трудовой деятельности теряются все без исключения его положительные качества.

По итогам проведенного исследования были сделаны следующие выводы:

1. На наш взгляд, мотивация персонала является системой внутренних и внешних мотивов, заставляющих работника поступать определенным образом.

Она предусматривает долгосрочное влияние на работника по заданным параметрам для изменения структуры его ценностной ориентации и интересов, формирования мотивационного ядра и развития на данной основе трудового потенциала.

2. От мотивации персонала напрямую зависит эффективность деятельности предприятия сферы услуг, поскольку лишь хорошо замотивированный сотрудник, который в данном случае является не только представителем компании, но и частью конкретных услуг, будет исполнять их качественно.

Таким образом, формирование эффективной системы мотивации персонала является залогом успешной работы любой организации, особенно, если она функционирует в сфере услуг.

Библиографический список

1. *Зайцева Т.В.* Мотивация трудовой деятельности: Учебное пособие / Т.В. Зайцева, Г.В. Черняева, Е.В. Батоврина; под ред. проф. В.П. Пугачева – М.: ИНФРА-М, 2014. – 394 с.
2. *Толковый словарь* русского языка Ушакова. – [Электронный ресурс] URL: <https://slovar.cc/rus/ushakov/412793.html> (дата обращения: 16.01.2019).
3. *Слепцова Е.В., Болотенко А.Н.* Реализация функции мотивации в организациях сферы услуг // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2018. – № 2. – С. 67-70.
4. *Генкин Б.М.* Мотивация и организация эффективной работы (теория и практика): Монография / Генкин Б. М. – 2-е изд., испр. – М.: Юр. Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 352 с.
5. *Соломанидина Т.О.* Мотивация трудовой деятельности персонала: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом», «Организационное поведение», «Мотивация персонала» / Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г., – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 312 с.
6. *Кибанов А.Я.* Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В. Ловчева; под ред. А.Я. Кибанова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 524 с.
7. *Попова А.Н.* Мотивация и стимулирование персонала в сфере услуг // Актуальные вопросы экономики и управления в российских организациях в инновационной экономике. Материалы Всероссийской заочной научно-практической конференции. – 2017. – С. 275-278.

THE CONCEPT OF MOTIVATION AND ITS SIGNIFICANCE FOR SERVICE INDUSTRIES

F.H. Bakhshyan, *graduate student*

A.V. Kalashnikova, *graduate student*

Kuban state university

(Russia, Krasnodar)

***Abstract.** This article discusses the role of labor in the development of the individual and society as a whole. Presents the approaches of different authors to the definition of the concept of "motivation". The value of motivation for the service sector is investigated. It was concluded that the creation of an effective system of motivation of staff is the key to the quality work of any organization.*

***Keywords:** Motivation, personnel, services, labor, efficiency of activity.*