Бацына Я.В., Соловьева Е.М.
Особенности мотивации персонала на предприятиях сервиса

*«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал ГБОУ ВО
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(Россия, Нижний Новгород)*

doi: 10.18411/lj-05-2019-56

idsp: ljjournal-05-2019-56

Аннотация

Вся деятельность человека обусловлена реальными потребностями, возникающими на основе их мотивов. Актуальность вопроса особенностей мотивации персонала на предприятиях сервиса состоит в том, что максимальная отдача от использования трудовых ресурсов, которые имеет предприятие, повышала общие результаты и доходы предприятия, а так же стала одной из важных целей мотивации персонала предприятий сервиса.

Ключевые слова: Мотивация, стимулирование труда, предприятия сервиса, эффективное управление, побуждение к деятельности, реализация способностей.

Abstract

All human activity is due to real needs that arise on the basis of their motives. The urgency of the question of the characteristics of staff motivation at service enterprises is that the maximum return from the use of labor resources that the company has, increased the overall results and incomes of the enterprise, and also became one of the important goals of motivation of personnel of service enterprises.

Keywords: Motivation, labor stimulation, service enterprises, effective management, motivation for activity, realization of abilities.

Цель работы — изучить материал о возможном стимулировании работников сферы сервиса и предложить более подходящие методы для рабочего класса.

Руководители предприятий понимают, что ключевую роль в управлении персоналом играет стимулирование труда. Путь к эффективному управлению человеком лежит через понимание его мотивации.

Зная то, что побуждает человека к деятельности, какие мотивы лежат в основе его действий, можно попытаться разработать эффективную систему конфигураций и методов управления им. Для этого нужно знать, как возникают или вызываются те или иные стимулы, какими способами мотивы могут быть приведены в действие, как осуществляется мотивирование людей [3].

Суть мотивации сотрудников предприятий сервиса состоит в познании и реализации путей их личных интересов, предоставлении им возможностей реализовать себя в процессе достижения целей организации.

Хорошему менеджеру, для эффективного управления своими подчиненными, крайне важно иметь представление об основных точках зрения на мотивацию, четко представлять себе структуру мотивационного процесса. Но кроме основополагающего теоретического материала необходимо изучать потребности современного человека и на основе этого строить результативные системы мотивирования.

Мотивация - это то, что возникает внутри самого человека. В идеале вся система мотивации направлена на то, чтобы сотрудники чувствовали себя счастливыми: доволен сотрудник - доволен клиент. Опять-таки счастье - внутреннее ощущение человека, поэтому до такой степени мотивировать кого-либо извне невозможно. Цель любого руководителя состоит в достижении такой ситуации, когда сотрудник добровольно отдает себя делу, мотивирует себя сам.

Система мотивации отличается от системы оплаты труда. Самый распространенные стереотипы: человек ходит на работу, чтобы «тратить свои силы», уставать от груза порученной работы, терпеть постоянные замечания начальства,

преодолевать трудности в решении каких-либо вопросов, возвращаться домой как «выжатый лимон» и два раза в месяц получать за все эти неприятности денежную компенсацию под названием «зарплата». Мотивированный работник трудится не только потому, что должен, но в большей мере потому, что хочет, а для этого необходимо создать условия для удовлетворения потребностей работника с возможностью реализовать свои способности.

За свою жизнь имеется достаточный опыт работы в организациях сервиса. Именно поэтому мы считаем, что особо важной проблемой любого предприятия является мотивация персонала. Каждый работник ценит хорошее отношение к себе — сразу появляются силы и настроение идти на работу.

В соответствии с Положением об оплате труда и материальном стимулировании работников, оплата труда включает в себя:

1. Заработную плату, состоящую из должностного оклада (часовой тарифной ставки). Например, в отеле «Премьер», который находится по адресу: Нижний Новгород, ул. Республиканская д.22/2, часовая ставка администратора отеля составляет 75 рублей по трудовому договору.
2. Стимулирующие и поощрительные выплаты за надлежащее выполнение работниками трудовых функций, производимые сверх заработной платы в соответствии с Положением о премировании и материальном стимулировании работников.

Премирование работников осуществляется при наличии свободных денежных средств, которые могут быть израсходованы на материальное стимулирование без ущерба для основной деятельности.

В отеле «Гранат», находящемся по адресу: д. Афонино, Казанское шоссе, д.29, предусмотрены следующие виды премий (соответствующие пункты в трудовом договоре и распоряжения директора):

- Сотрудникам отеля начисляется премия за полную занятость отеля и организацию заселения и проживания гостей на высшем уровне.
- Администратору отеля начисляется премия за количество продаж, которые были осуществлены в его смену (5% от выручки отеля за смену).
- Администратору отеля начисляется премия, если подписан договор на оказание услуг отеля (коммерческое предложение по телефону - администратор отеля находит 30 организаций в день и совершает телефонные звонки). Нахождение новых клиентов работает по принципу сетевого маркетинга (пирамиды продаж), поэтому получение этой премии не требует масштабных усилий.

В соответствии с законодательством РФ работникам устанавливаются следующие доплаты:

- за сверхурочные работы сотрудникам гостиничного сервиса с повременной оплатой труда и нормальной продолжительностью рабочего дня, в размере, установленном законодательством;
- за работу в выходные и нерабочие праздничные дни (новогодние праздники) работников с повременной оплатой труда: если работа в выходной или нерабочий праздничный день производилась в пределах месячной нормы рабочего времени - в размере 100% дневной или часовой ставки сверх оклада; если работа производилась сверх месячной нормы рабочего времени - в размере 200% часовой или дневной ставки сверх оклада;
- за работу в ночную смену в период с 22.00 до 06.00 часов работникам с повременной оплатой труда: водителям автомобилей – в размере 35 % часовой или дневной ставки сверх оклада; иным работникам с повременной оплатой труда за каждый час работы - в размере 35 % часовой или дневной ставки сверх оклада.

Ежемесячные премии начисляются работникам по результатам работы подразделения в целом, в соответствии с личным вкладом каждого работника.

Единовременная материальная помощь может быть оказана работнику не более одного раза в год в пределах 1,5 должностных окладов на основании его заявления, а в случае необходимости при наличии документов, подтверждающих право на ее получение.

Решение об оказании и размере единовременной материальной помощи работнику принимает генеральный директор и оформляется соответствующим приказом по предприятию.

В таблице 1 представлены причины оказания единовременной материальной помощи в штате предприятия в соответствии с Положением «О единовременной материальной помощи»:

Таблица 1.

Причины оказания единовременной материальной помощи в штате предприятия.

Причина	Пояснение
Состояние здоровья	Продолжительная болезнь работника (только при наличии больничных листов) и срочная необходимость ее лечения.
Финансовое положение	В жизни каждого человека могут быть различные временные финансовые затруднения (оплата кредитов, ипотеки, финансовая помощь в обучении ребенка).
Невозможность дальнейшего продолжения своей деятельности	Получение инвалидности по заболеванию или в результате травм
Потеря члена семьи работника	Похороны отца, матери, мужа, жены, детей, сестры, брата. В случае смерти самого работника единовременную материальную помощь получает его ближайший родственник.

Для того, чтобы руководителю получить информацию о типе каждого сотрудника, необходимо составить мотивационный профиль. Это значительно увеличит рациональность использования вакантных мест на предприятии.

Полученную при помощи методики информацию руководители с успехом могут использовать для постановки цели и удовлетворения потребностей в отношении каждого конкретного сотрудника [4].

На основании анализа выявленных недостатков на предприятиях сервиса был разработан проект по совершенствованию мотивации персонала, который представлен в рисунке 1:

Рисунок 1. Проект по совершенствованию мотивации персонала.

Как показал опыт пребывания на различных предприятиях сервиса, сотрудников мотивирует не только оплата труда, но и признание их профессиональных достижений, похвала за положительные результаты. Для этого можно использовать систему внутренних коммуникаций (так же это поддержит дружескую атмосферу в коллективе).

Хорошим инструментом мотивации является информационный стенд. На нем можно размещать список именинников, поздравления, различные достижения фирмы в целом и индивидуальные достижения работников. Внимательное отношение к сотрудникам, как к личностям, со стороны коллег и руководства мотивирует на положительное отношение к компании, повышает его лояльность.

В любом случае, методы мотивации персонала подбираются индивидуально под каждое предприятие. Для этого необходимо знать всю обстановку внутри коллектива и личные пожелания сотрудников.

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 06.04.2018).
 2. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2017 N 2-ФКЗ, от 21.07.2017 N 11-ФКЗ)
 3. Наталья Смирнова. Удержать любым способом, как мотивировать сотрудников невысокого звена // Top BUSINESS о самом важном. 2014. № 2.
 4. Перцова Н. Как управлять текучестью персонала // Секрет фирмы. 2016. - № 9.
 5. Пустынникова, Ю. Почему уходят квалифицированные сотрудники и руководители? //Кадровый менеджмент. – 2016. - № 1.
-