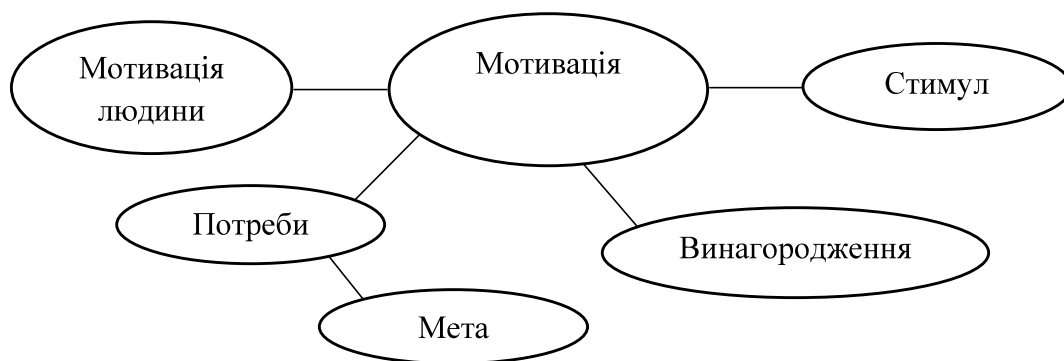


**Морока Д. М.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **ОСОБЛИВОСТІ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Мотивація – це певний стимул, за допомогою якого люди досягають поставлених цілей. Це є спонукання до роботи, через яке використовуються мотиви людини для досягнення особистих цілей або цілей усього підприємства. Крім того, це є внутрішня умова, яка активізує поведінку і надає їй потрібне спрямування. Ключові елементи поняття «мотивація» наведено на рис. 1



**Рис. 1. Ключові елементи поняття «мотивація»**

Мотивація працівників – надзвичайно важливе питання, що визначає успіх діяльності усього підприємства. Ефективне управління персоналом підприємства сфери послуг в сфері людських ресурсів неможливе без хорошого знання основних людських потреб і мотивації. В цьому випадку необхідно правильно і ефективно використовувати мотивацію працівників на підприємстві [1]. Аналізуючи мотивацію персоналу підприємства сфери послуг, слід звернути увагу на такі завдання:

- формування у адміністрації підприємства (керівників) сучасних соціальних, демократичних методів та підходів щодо керування персоналом;
- формування усвідомлення кожного працівника на підприємстві щодо сутності і значення мотивації.

Наведемо декілька способів мотивації персоналу підприємства сфери послуг:

- нормативна мотивація. Керівництво підприємства вживає заходів по психологічному впливу на працівників. Наприклад, переконання та інші методи;

- мотивація – це не психологічний вплив безпосередньо на працівника, а вплив на зовнішні фактори, що впливають на людину. Це може бути досягнуто шляхом використання певних пільг (стимулів), які працівники використовують для виконання завдань, поставлених менеджерами (керівниками);

- примусова мотивація – не найкращий спосіб мотивації, але це звичайне явище у нашій країні. Ключовим аспектом цього підходу є використання погроз і насильства з боку керівництва до працівників підприємства, якщо ви не хочете виконувати завдання.

Також слід згадати методи стимулювання персоналу підприємства сфери послуг:

1) матеріально – грошове:

- впровадження та розвиток більш сучасної системи стимулювання працівників, при якій сума заробітної плати в першу чергу залежить від категорії персоналу;

- оплата навчання, виплата одноразової допомоги працівникам з нагоди важливих свят у їхньому житті (день народження та ін.);

- можливість підвищення суми заробітної плати (%) у разі підвищення продуктивності праці;

2) матеріально – негрошове:

- преміювання працівників певними «плюшками». Наприклад, квитками в кіно, тури на короткий термін тощо;

- пільгове користування транспортом підприємства;

- надання працівникам місця відпочинку, де можна швидко приготувати їжу або випити кави;

- організація тимблдінгів для згуртування працівників на підприємстві;

3) нематеріальне:

- програми підвищення якості трудового життя;
- гнучкі робочі графіки, надання можливості самореалізації;
- офіційні привітання від керівництва підприємства (нематеріальні похвали).

Взагалі, формування механізму мотивації працівників підприємства сфери послуг – це досить складний процес, так як на нього впливає велика кількість чинників. На мою думку, найголовніше це зацікавленість працівників у досягненні результату. Але не треба забувати про компетентність керівництва щодо досягнення поставлених цілей задля результатів. З цього випливає, що невід’ємною складовою перспективного розвитку підприємства та гідних умов праці працівників є такий процес як підвищення відповідальності. Бо кожний з трудового колективу на підприємстві сфери послуг повинен усвідомлювати для чого він тут, і яке його основне завдання на цьому місці. Саме такий тип мислення забезпечить працівників перспективною кар’єрою та гідними умовами праці, а споживачам даних послуг – якісним обслуговуванням та забезпеченням на максимальних умовах їх потреб.

У підсумку важливо сказати, що наявність фундаментальної мотивації на підприємстві сфери послуг дає можливість прогресу в плані ефективної діяльності працівників (підвищення продуктивності праці – що є хорошим показником для підприємства у цілому; покращення умов праці та велика кількість стимулів – для самих працівників). Тільки у цьому випадку працівники підприємства сфери послуг почнуть усвідомлювати свою діяльність не тільки як роботу (праця, за яку вони отримують матеріально – грошову винагороду), а найголовніше – почнуть отримувати від своєї діяльності справжню насолоду.

#### **Список використаних джерел:**

1. Hviniashvili, T., Grynko, T. (2019) Innovative strategies of business entities staff management // Управління розвитком суб’єктів підприємництва в умовах викликів XXI століття: Колективна монографія: за заг. ред. Т.В. Гринько. – Дніпро: Біла К.О. – С. 174-203.