

УДК 331.1

10.34755/IROK.2020.47.77.059

*Мажуга Анна Юрьевна, стажер
ООО «ГК» Владивосток» г.Владивосток
e-mail:anutka-_041295@mail.ru
Россия, Владивосток*

Особенности мотивации трудовой деятельности персонала предприятий гостиничной сферы

Features of labor motivation of the staff of companies hotel industry

Аннотация: Основной целью управления персоналом состоит в обеспечении предприятия сотрудниками, выполнены поставленные задачи по реализации элементов управления персоналом. С целью решения проблем в управлении персоналом ООО «ГК «Владивосток» предложено реализовать следующие меры: усовершенствовать такие элементы управления персоналом, как материальное стимулирование, нематериальное стимулирование, повышение квалификации и карьерный рост для специалистов и административно-управленческого персонала. Для реализации предложений привязать размер премий к результатам труда по ряду сотрудников, а по тем, по которым это невозможно, предложить дополнительные материальные льготы; провести тренинги командообразования, наладить систему внутриорганизационных коммуникаций

Ключевые слова: управление персоналом, система мотивации труда, организация, персонал, мотивация.

Annotation: The main goal of personnel management is to provide the company with employees, and the tasks for implementing the personnel management elements have been completed. In order to solve problems in personnel management, Vladivostok group of companies proposed to implement the following measures: to improve such elements of personnel management as material incentives, non-material incentives, professional development and career growth for specialists and administrative and managerial personnel. To implement the proposals, link the amount of bonuses to the results of work for a number of employees, and for those for which this is not possible, offer additional material benefits; conduct team-building trainings, establish a system of internal communications

Key words: personnel management, management, organization, personnel, motivation.

В настоящее время самый важный ресурс каждой компании – это ее сотрудники. От того насколько эффективно трудится персонал, можно оценить по успеху организации. Основной из целей управления персоналом будет являться использование возможностей сотрудников на максимально-возможном уровне

[1]. Многие решения менеджеров будут верными только в том случае, когда их подчинённые правильно и разумно реализуют решения руководителей. Это будет происходить только тогда, когда работники будут заинтересованы в результате своего труда.

За последние полвека возросла важность и ответственность сотрудников системы управления в общей системе менеджмента, их влияние на конкурентоспособность и успех деятельности современных организаций. Являясь функциональной подсистемой общей системы управления организацией, систему управления персоналом все больше изучают с точки зрения системы, с такими элементами как предмет, субъект, объект управления, а также различные, присущие только этой системе специфические методы, принципы и функции. Поэтому менеджмент персонала должен иметь организованный, скоординированный подход ко всем стадиям управления персоналом организации.

В теориях и практиках менеджмента используются различные концепции, связанные с характеристиками российской экономики, такие как управление трудовыми ресурсами, управление персоналом, управление кадрами, управление человеческими ресурсами и т.д. [2]. Наличие такого разнообразного терминологического аппарата, связано с отставанием в развитии теоретических разработок в области управления персоналом от современных требований, во многом является следствием радикальных социально-экономических преобразований в сфере труда, а также из-за высокого интереса российской науки к зарубежным исследованиям в данной области, которые привели к широкому использованию иностранного понятийного аппарата без учета национального контекста [3]. Такие понятия, как «персонал» и «человеческие ресурсы», особенно широко распространены в современной литературе. Некоторые ученые сходятся во мнении, что эти понятия тесно связаны в том, что объект управления является единым в своем совокупном выражении в двух системах. К категории «персонал» следует относить личный состав организации, включающий всех наемных работников, а также работающих собственников и совладельцев [4].

Гостиничный комплекс ООО (ГК) «Владивосток» построен в 1975 г. На сегодняшний день «ГК «Владивосток» является современным и стильным отелем, разработанным в уникальной концепции SMART. В 2008 г. «ГК «Владивосток» стал крупнейшей российской сетью отелей. Открылись гостиницы «Азимут» в Европе – Австрии и Германии, – подтверждая международный уровень бренда. «ГК «Владивосток» располагается в центре города всего в 10 минутах ходьбы от железнодорожного и морского вокзалов. ООО «ГК «Владивосток» занимает одиннадцатизэтажное здание и располагает всем необходимым для комфортного проживания и отдыха. Нулевой этаж гостиницы включает главное фойе, зону отдыха, стойку регистрации прибывающих гостей, камеру хранения. На последующих этажах гостиницы расположены гостиничные номера. На 1 и 2 этажах гостиницы расположены офисные помещения, которые сдаются в аренду. ООО «ГК «Владивосток» ведет деятельность в области предоставления гостиничных услуг. Предприятие для

успешной деятельности состоит из ряда структурных подразделений с определенными функциями и строго определенными взаимосвязями. Исходя из основных технико-экономических показателей, было отмечено, что деятельность ООО «ГК «Владивосток» является прибыльной, что выражается ростом выручки и прибыли. Основной целью HR-стратегии в ООО «ГК «Владивосток» является максимальная стабильность персонала, т.е. снижение текучести кадров и удержание его.

Для анализа системы управления персоналом в ООО «ГК «Владивосток», было проведено исследование: определение качества удовлетворенности трудом персонала. В исследовании участвовало 125 работников. Общий балл по всем разделам составил 459 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно». По результатам проведенного исследования в ООО «ГК «Владивосток» можно сделать вывод, что основные проблемы качества трудовой жизни персонала лежат в области заработной платы, социального обеспечения, возможности карьерного роста, значительное движение среди молодых людей, взаимоотношений с руководителем.

С целью решения выявленных проблем в управлении персоналом ООО «ГК «Владивосток» предложено реализовать следующие меры:

1. Усовершенствовать такие элементы управления персоналом, как материальное стимулирование. Предполагается перераспределить уже существующий премиальный фонд в ООО «ГК «Владивосток» в соответствии с критериями выплаты ежемесячных премий и премий работы за год, а также дополнительными мерами материального стимулирования работников, что не приведет к увеличению фонда оплаты труда гостиницы. Ежемесячное премирование и премирование по результатам работы за год потребует построения системы оценки результатов труда персонала по выделенным группам сотрудников и отдельным сотрудникам, чем будет заниматься менеджер по персоналу, который будет контролировать отклонения плановых показателей от фактических по месяцам и за год и назначать в соответствии с отклонениями размеры премий.

2. Нематериальное стимулирование – для сплочения коллектива и отдельных структурных подразделений и формирования единой команды сотрудников в ООО «ГК «Владивосток» планируется провести тренинги:

«Формирование команды», тренинг предназначен для формирования новых команд, которые находятся на этапе формирования и еще не участвовали в тренингах командообразования. Тренинг включает ключевые теоретические темы и практические блоки, позволяющие заложить в коллективе основы командной работы, привести группу к более высокой результативности за счёт естественных процессов. Результатом этого тренинга является формирование умений и навыков, которые позволят вам сформировать единую команду сотрудников, ориентированных на взаимную поддержку в организации.

«Формула команды», проводится в формате мотивационного командообразования и охватывает второй этап работы, после прохождения тренинга «Формирование команды». Данный тренинг нацелен на построение коллектива, эффективность работы которого напрямую зависит от

согласованности целей сотрудников, близости их ценностей, скорости и качества прохождения информации, совместной координации усилий, социально-психологического климата внутри коллектива. Результаты данного тренинга следующие:

- повышение мотивации сотрудников;
- повышение продуктивности сотрудничества;
- улучшение качества коммуникации.

3. Наладить систему внутриорганизационных коммуникаций (с помощью информационных каналов, которые позволят наладить вертикальные коммуникации, позволяющие доносить информацию о деятельности гостиницы до всех сотрудников, а также горизонтальные коммуникации, связанные с налаживанием взаимодействия между сотрудниками) [5]. Электронные средства связи:

- интернет-портал будет нацелен на административно-управленческий персонал, специалистов и некоторый обслуживающий и вспомогательный персонал: цель этого портала - доносить до коллектива цели, задачи, достижения, стратегию развития гостиницы;

- внутренний раздел веб-портала: здесь будет подписка на рассылки гостиницы, ориентированные на сотрудников;

- социальные сети: в основных социальных сетях будут созданы страница гостиницы, в которых также будут представляться информация об отеле, текущих событиях, и других тем.

Содержательные особенности коммуникаций будут заключаться в следующем. В рамках веб-портала планируется создать специальный раздел-персонал, в котором будут отражаться информационные материалы (различные рубрики). Внутренний раздел интернет-портала. На существующем сайте отеля будет выделен специальный внутренний раздел «Для сотрудников», который предлагает следующие возможности:

- подписка на новости отеля: в материалах этой рассылки будет представлена информация о появлении новых продуктов на интернет-портале;

- общение: будет организован специальный внутренний форум, на который сотрудники могут выходить не только с рабочего места, но и из любой другой точки с доступом в интернет; это укрепит неформальные отношения между персоналом.

В ходе изучения системы управления персоналом было установлено, что основной целью управления персоналом состоит в обеспечении предприятия сотрудниками, которые отвечают требованиям данного предприятия, их профессиональной и социальной адаптации, развития персонала. Эффективная система управления позволяет увеличивать производительность труда, поэтому все действующие методики систематически необходимо пересматривать. Анализ системы управления персоналом на предприятии должен проводиться регулярно специалистом по работе с персоналом.

Ожидается, что в результате реализации предложенных мероприятий возрастет производительность труда, укрепится организационная культура, снизится текучесть кадров. Положительными экономическими результатами

будут: повышение производительности труда и улучшение финансовых показателей предприятия.

Библиографический список:

1 Царева Н.А., Лисица Л.А. Механизм формирования бренда работодателя: оценка и продвижение // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. № 3(24). С.303-308.

2 Царева Н.А., Черная Ю.А., Шамахова Ю.В. Особенности мотивации труда государственных служащих: роль организационной культуры // Современная научная мысль. 2016. №6. С.217-222.

3 Алиев И.М. Экономика труда: учебник для бакалавриата и магистратуры / И.М. Алиев, Н.А. Горелов Л.О. Ильина. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 478 с.

4 Зайцева Т.В. Управление персоналом: Уч. / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2018. - 400 с.

5 Якимова З.В., Царева Н.А., Жук А.Е. Моделирование ценностного предложения работодателя в контексте типа организационной культуры // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2019. № 1(26). С. 410-414.

6 Игнатенко С.В., Лазутина А.Л., Лебедева Т.Е. Критериальные подходы к исследованию конкурентоспособности организации гостиничного бизнеса // Актуальные вопросы современной экономики 2019г. № 5 с. 50-56

7 Гузь Д.А. Тенденции развития программного обеспечения гостиничной индустрии в России // Актуальные вопросы современной экономики 2019г. № 5 с.939-948