

АНАЛИЗ МОТИВАЦИОННЫХ АСПЕКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА

Ю.В. Кравченко, бакалавр
Л.Ю. Фалько, канд. техн. наук, доцент

Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия

Аннотация. Статья посвящена поддержанию высокого уровня мотивации персонала на сервисных предприятиях в сфере транспорта на примере АО «Почта России». Рассмотрены такие факторы мотивирования трудовой деятельности как оплата труда, трудовой коллектив, рабочее место, руководство организации, служебная карьера, социальные гарантии и социальные блага. Установлены аспекты мотивации, не удовлетворяющие сотрудников и приводящие к высокой текучести кадров. Рекомендуется совершенствовать уровень мотивации персонала путем повышения уровня материального и нематериального поощрения; модернизации рабочих мест и оборудования; развития системы повышения квалификации, в том числе внедрения стажировок; изменения системы аттестации персонала.

Ключевые слова: сервисное предприятие, персонал, мотивация, мотив, мотивационный аспект, стимулирование.

ANALYSIS OF MOTIVATIONAL ASPECTS IN THE ACTIVITIES OF STAFF OF A SERVICE ENTERPRISE IN THE FIELD OF TRANSPORT

Abstract. The article is devoted to maintaining a high level of motivation of personnel at service enterprises in the field of transport on the example of JSC "Russian Post". Such factors of motivation of labor activity as remuneration, labor collective, workplace, management of the organization, official career, social guarantees and social benefits are considered. The aspects of motivation that do not satisfy employees and lead to high staff turnover have been identified. It is recommended to improve the level of staff motivation by increasing the level of material and non-material incentives; modernization of workplaces and equipment; development of a professional development system, including the introduction of internships; changes in the personnel certification system.

Keywords: service company, personnel, motivation, motive, motivational aspect, stimulation.

Создание правильной системы мотивации и выбор ее мотивационных аспектов не только способствуют достижению и повышению технико-экономических показателей компании, но и оказывают влияние на качество жизни работников, стремящихся удовлетворить свои потребности. Высокий уровень текучести кадров, недостаточный уровень трудовой дисциплины, неблагоприятные условия труда, отсутствие развития по карьерной лестнице, неудовлетворенность трудовой деятельностью, низкий уровень профессионализма сотрудников, отсутствие инициативы со стороны персонала, отрицательный морально-психологический климат в коллективе, неэффективность системы обучения или вовсе его отсутствие, отсутствие корпоративных ценностей и клиентского сервиса – все эти последствия свидетельствуют о неэффективности мотивационных аспектов.

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что правильно выстроенные мотивационные аспекты в деятельности персонала организации являются одним из ключевых факторов повышения уровня удовлетворенности персонала, роста производительности труда и достижения поставленных целей организации.

Научная новизна работы заключается в анализе мотивационных аспектов применительно к деятельности персонала сервисного предприятия в сфере транспорта.

Цель работы – анализ мотивационных аспектов в деятельности персонала сервисного предприятия в сфере транспорта на примере АО «Почта России».

Для достижения указанной цели поставлены следующие **задачи**:

– выявить теоретические аспекты исследования трудовой мотивации персонала на предприятии;

- исследовать мотивационные аспекты в деятельности сотрудников предприятия АО «Почта России»;
- разработать рекомендации по совершенствованию мотивации сотрудников предприятия АО «Почта России».

Объект исследования – мотивация персонала.

Предмет исследования – мотивационные аспекты в деятельности персонала сервисного предприятия в сфере транспорта.

При написании работы использован ряд теоретических и эмпирических **методов исследования**: библиографический метод, включающий изучение теоретической базы в виде литературы, а также социологический метод, включающий в себя опрос в форме анкетирования и тестирование методикой «Персонал предприятия и удовлетворенность трудом».

Для решения первой задачи, связанной с выявлением теоретических аспектов трудовой мотивации сотрудников, необходимо рассмотреть такие понятия как «мотивация», «мотив» и «стимулирование».

Проанализировав труды отечественных ученых, можно сказать, что понятие «мотивация» имеет неоднозначную трактовку и рассматривается в двух основных значениях: как субъективного процесса формирования побудительных сил к труду и как внешнего воздействия на работника с целью побуждения его трудиться. Трактовки данного понятия и их авторы представлены в табл. 1.

Таблица 1

Трактовки понятия «мотивация»

| Мотивация как субъективный процесс формирования побудительных сил к труду | |
|---|---|
| Автор | Определение понятия «мотивация» |
| Герчиков В.И. | Мотивация выступает как основной компонент самосознания работника, определяющий его отношение и поведение в труде, его реакции на конкретные условия труда. |
| Магура М.И., Курбатова М.Б. | Мотивация – это внутренне состояние человека, связанное с потребностями, которое активизирует, стимулирует и направляет его действия к поставленной цели. |
| Дятлов В.А., Кибанов А.Я. | Мотивация – это стремление работника удовлетворить свои потребности (получить определенные блага) посредством трудовой деятельности. |
| Мотивация как внешнее воздействие на работника с целью побуждения его трудиться | |
| Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. | Мотивация – это создание таких условий, регулирующих трудовые отношения, в рамках которых у работника появляется потребность самоотверженно трудиться, поскольку это для него единственный путь достижения своего оптимума в удовлетворении потребностей. |
| Волгина Н.А., Одегова Ю.Г. | Под мотивацией понимается процесс, механизм, действия со стороны государства, органов управления предприятием и т.д., побуждающие кого-либо (отдельного человека или группу людей) к деятельности для достижения конкретных целей и результатов. |

Рассматривая термин «мотивация», исследователи отмечают важность понятия «мотив», которое, по мнению А. Н. Леонтьева, «опредмеченная потребность» [3]. Мотив является чем-то, что вызывает определенные действия человека, его внутренние и внешние движущие силы. Структура мотива труда состоит из следующих элементов:

- потребность, нуждающаяся в удовлетворении сотрудником;
- благо, способное удовлетворить потребность;
- трудовое действие, необходимое для получения блага;
- цена – издержки материального и морального характера, связанные с осуществлением трудового действия.

Сильным побудительным элементом, вызывающим действие, является стимул. Следовательно, стимулирование – это процесс, который регулирует воздействие на работника факторов внешней среды с целью повышения его трудовой активности [1].

Анализ требований к содержанию стимулирующих систем в практике Российских предприятий показал, что для разработки системы мотивации и выбора ее мотивационных аспектов, необходимо придерживаться следующих форм стимулирования [5]:

Материальное денежное стимулирование: заработная плата, бонусы, планы дополнительных выплат (подарки, покрытие личных расходов, связанных с работой);

Материальное неденежное стимулирование: оплата транспортных расходов/обслуживание собственным транспортом, организация питания, стипендиальные программы, программы обучения и медицинского обслуживания, медицинское страхование, прочие льготы и компенсации;

Нематериальное стимулирование: стимулирование свободным временем, стимулирование, регулирующее поведение работника на основе выражения общественного признания.

Для эффективности мотивационных аспектов и полного удовлетворения сотрудников ими необходимо на постоянной основе анализировать обратную связь от подчиненных и с учетом пожеланий в разумных пределах корректировать систему мотивации.

По мнению А. П. Егоршина, основными методами мотивирования трудовой деятельности являются оплата труда, трудовой коллектив, рабочее место, руководство организации, служебная карьера, социальные гарантии и социальные блага [2].

В теоретическом исследовании рассмотрены содержательные и процессуальные теории мотивации и теории управления человеком в организации. Их значимость заключается в том, что, благодаря им менеджеры имеют представление о том, что заставляет сотрудника работать эффективнее и как лучше управлять персоналом. Обоснован выбор методики для проведения эмпирического исследования, исходя из значимости по области и глубине исследования, а также частоте применения в практике управления персоналом. Методики исследования мотивации в трудовой деятельности позволяют оценить уровень мотивации сотрудников и получить информацию об их удовлетворенности/неудовлетворенности, и определить направления, по которым стоит работать над улучшением системы стимулирования персонала. Для проведения эмпирического исследования использованы опрос в форме анкетирования и методика «Персонал предприятия и удовлетворенность трудом».

АО «Почта России» – оператор российской почтовой связи общего пользования, главной задачей которого является сохранение коммуникационной связанности граждан на территории всей страны и гарантированная доставка в любой город/село писем, посылок, денежных средств и товаров [4].

В отделении почтовой связи (далее – ОПС) АО «Почта России» среди сотрудников выделяют производственный персонал, непосредственно принимающий участие в обслуживании и производственном процессе, и вспомогательный персонал, создающий условия для воспроизводства своих коллег – производственного персонала. Организационная структура ОПС представлена на рисунке.

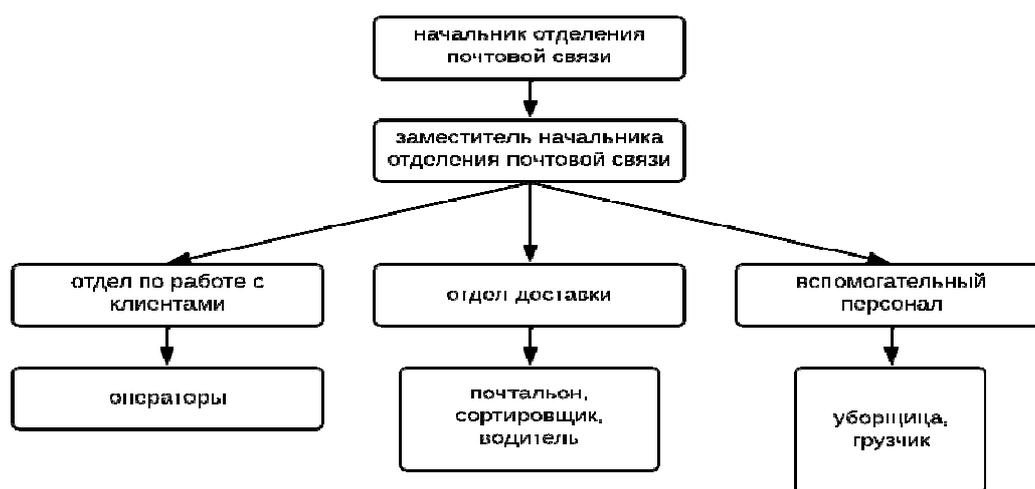


Рис. Организационная структура ОПС

Основными методами стимулирования труда на предприятии АО «Почта России» являются:

1) материальные выплаты, состоящие из основных выплат, фиксированных дополнительных выплат, нефиксированных дополнительных выплат и прочих выплат;

2) нематериальные выплаты.

Для исследования удовлетворенности персонала ОПС АО «Почта России» трудовой деятельностью проведен опрос в форме анкетирования, в котором приняли участие 118 сотрудников: 73

из них – сотрудники отдела по работе с клиентами, 22 – сотрудники отдела доставки, 15 – начальники ОПС и 8 человек – технический отдел. Шкала от 1 до 5, где «5» – полностью удовлетворен, «1» – полностью не удовлетворен. Проанализировав ответы респондентов, выявлены как положительные, так и отрицательные аспекты, представленные в табл. 2.

Таблица 2

Результаты исследования удовлетворенности персонала ОПС АО «Почта России» трудовой деятельностью

| Показатель | Оценка | | | | |
|--|--------|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удовлетворенность нынешним местом работы (организацией) | 33 | 23 | 15 | 24 | 23 |
| Удовлетворенность занимаемой должностью | 42 | 12 | 20 | 20 | 24 |
| Удовлетворенность условиями труда: | | | | | |
| Оснащенность; | 34 | 30 | 16 | 17 | 21 |
| Санитарно-гигиенические условия; | 6 | 10 | 5 | 44 | 53 |
| Количество расходных материалов; | 16 | 21 | 11 | 40 | 30 |
| Состав и объем трудовых функций | 25 | 13 | 19 | 40 | 21 |
| Удовлетворенность рабочим графиком | 38 | 29 | 11 | 18 | 22 |
| Удовлетворенность различными факторами: | | | | | |
| Заработная плата | 44 | 31 | 12 | 13 | 18 |
| Бонусы, льготы, премии, социальный пакет | 39 | 27 | 22 | 15 | 15 |
| Разнообразие и сложность повседневных задач | 23 | 19 | 20 | 32 | 24 |
| Психологический климат в коллективе | 9 | 9 | 12 | 26 | 62 |
| Комфортный, современный офис | 29 | 46 | 15 | 13 | 15 |
| Перспективы профессионального роста | 20 | 19 | 13 | 29 | 38 |
| Удовлетворенность стилем и методами управления со стороны руководства | 8 | 13 | 13 | 43 | 41 |
| Удовлетворенность соответствием заданий руководства вашим обязанностям | 39 | 21 | 16 | 24 | 18 |
| Удовлетворенность качеством обучения | 47 | 38 | 10 | 18 | 14 |

Основными показателями неудовлетворенности являются рабочий график, заработная плата и социальный пакет, современность и комфортность офиса, а также качество обучения. Но для точного выявления и определения проблем, присутствующих в ОПС, использована методика «Персонал предприятия и удовлетворенность трудом», созданная сотрудниками НИИ Министерства труда и социального развития РФ. В исследовании приняли участие 30 сотрудников. Показатели с отрицательным значением свидетельствуют о неудовлетворенности сотрудников данными факторами. Такими показателями являются: содержание работы, организация условий труда, материальное и нематериальное стимулирование.

Проанализировав двумя методами удовлетворенность персонала отделений почтовой связи различными показателями, выявлены наиболее проблемные области, связанные с мотивацией персонала:

- низкий уровень материального и нематериального поощрения сотрудников;
- отсутствие необходимых условий труда;
- неэффективность системы обучения;
- отсутствие механизма оценки уровня мотивации.

Предложены следующие рекомендации по повышению мотивации сотрудников ОПС АО «Почта России»:

1) увеличение заработной платы путем принятия членами правления разумных решений касательно финансовой составляющей предприятия; разработка системы критериев оценки социальной деятельности и соответствующих мер поощрения;

2) замена устаревшего оборудования и мебели; косметический ремонт помещений; создание комнаты отдыха для персонала;

3) регулярное повышение квалификации персонала и внедрение стажировок; введение системы наставничества; проведение стратегических сессий;

4) изменение системы аттестации персонала, уделяя внимание получению обратной связи от сотрудников и оценке уровня удовлетворенности трудом с целью выявления проблемных зон предприятия и уровня мотивированности персонала.

Эти и другие мероприятия могут помочь в повышении замотивированности и эффективности сотрудников.

Таким образом, в ходе анализа мотивационных аспектов в деятельности персонала сервисных предприятий в сфере транспорта был выявлен низкий уровень удовлетворенности сотрудников ОПС АО «Почта России» различными мотивационными аспектами, вызывающий текучесть кадров. Положительно сотрудники оценивают следующие факторы мотивирования трудовой деятельности:

– условия труда, а именно: санитарно-гигиенические условия и количество расходных материалов;

– трудовой коллектив и психологический климат в коллективе;

– перспективы профессионального роста;

– руководство организации и его стиль и методы управления.

Члены правления предприятия ставят перед ним огромные цели и планы, которые достигаются не без помощи сотрудников. Поэтому, для достижения поставленных целей, необходим соответствующий уровень мотивации сотрудников. Как показало исследование, проведенное различными методами, на данный момент мотивация сотрудников неэффективна и требует детальной проработки и изменения.

По результатам проведенного исследования разработаны рекомендации по совершенствованию мотивации сотрудников ОПС АО «Почта России».

1. Алехина О.Е. Стимулирование развития работников организации. Управление персоналом. – Москва: ЭКСМО, 2012. – 38 с.

2. Егоршин А. П. Управление персоналом. – Москва: НИМБ, 2003. – 720 с.

3. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. – Санкт-Петербург: Питер, 2006. – 512 с.

4. Почта России – Текст: электронный. – URL: <https://www.pochta.ru/>

5. Трудовой кодекс Российской Федерации – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

УДК 614.862

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ МЕТОДОВ В ПРОФИЛАКТИКЕ ТРАНСПОРТНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ 16–18 ЛЕТ

Н.А. Ларкина, бакалавр

Л.А. Мельникова, канд. культурологии, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. В статье рассмотрены способы использования интерактивных методов в профилактике безопасности на железнодорожном транспорте для учащихся в возрасте 16–18 лет, как наиболее активной группы подростков самостоятельно, пользующиеся железнодорожным транспортом.

Ключевые слова: интерактивные методы, безопасность на железнодорожном транспорте, профилактика, старше школьники, образовательная программа.