

МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ СФЕРЕ Motivation of employees in the tourism sphere

К. В. Бобина, студент

Н. Ф. Крутикова, преподаватель

Уральский государственный аграрный университет
(Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 42)

Рецензент: Е. В. Зарубина, кандидат философских наук, доцент

Аннотация

Туризм значительно стал неотъемлемой частью жизни каждого человека. Чтобы обеспечить комфортный отдых, предприятию необходимо правильно организовать работу персонала, которая нацелена на результативность. Одним из ключевых моментов для организации работы персонала и качеством работы служит система мотивации сотрудников на предприятии. В данной статье рассмотрены современные подходы к мотивации и методы их применения в индустрии туризма, а также изучен поэтапно мотивационный процесс и мотивация, как принцип побуждения сотрудников.

Ключевые слова: туризм; мотивация; управление персоналом; менеджмент; теория, мотив, потребность, персонал.

Summary Tourism has become an integral part of every person's life. To ensure a comfortable stay, the company needs to properly organize the work of the staff, which is aimed at performance. One of the key points for organizing the work of personnel and the quality of work is the system of employee motivation at the enterprise. In this article, modern approaches to motivation and methods of their application in the tourism industry are considered, and the motivational process and motivation as a principle of motivating employees are studied in stages.

Keywords: tourism; motivation; personnel management; management; theory, motive, need, staff.

В современном мире туризм считается одним из наиболее развитых секторов экономики. В индустрии туризма задействовано огромное количество людей, существует множество форм организаций. Поэтому на развитие туризма влияют как экономические факторы, так и социальные, которые помогают прийти к структурированной и сбалансированной системе управления персоналом. Считается, что основными ресурсами увеличения эффективности являются замотивированные рабочие кадры организации.

Для того чтобы развить потенциал сотрудников необходимо их мотивировать в процессе работы. Следовательно, мотивация занимает особое место в управлении персоналом на любом предприятии, в особенности в туристической организации.

Заинтересованность сотрудников появляется под действием побуждения. Именно поэтому руководитель компании или соответствующего подразделения должен задумываться о внедрении системы мотивации сотрудников на предприятии. Для того чтобы составить эффективную мотивационную систему необходимо обладать точным представлением о мотивах поведения и их особенностях каждого сотрудника.

Актуальность работы заключается в изучении влияния современных теорий мотивации, их особенностей и методов мотивации в индустрии туризма.

Цель: рассмотреть методы и способы мотивации, и их применение на туристическом предприятии.

Для реализации данной цели, необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть особенности мотивации.
2. Изучить современные теории мотивации.
3. Изучить методы и способы мотивации в организации туристической сферы.

Для того чтобы рассмотреть особенности мотивации, современные теории и методы необходимо использовать научно-художественную литературу таких авторов как Афанасьева В. С., Генкин Б. М., Горелов Н. А. и др.

В статье мотивация фигурирует как функция управления, а значит, мотивация находится в системе менеджмента.

Главные элементы менеджмента – это объекты (персонал) и субъекты (менеджер), которые задействованы в системе мотивации.

«Мотивация персонала – один из способов повышения производительности труда. Мотивация персонала является одним из главных аспектов кадровой политики каждого предприятия, она должна быть непосредственно связана с целями организации, особенностями корпоративной культуры и долгосрочными планами» [1, 3]

Мотивация есть стремление сотрудника удовлетворить собственные потребности путем трудовой деятельности. Главными элементами в процессе мотивации выступают, мотив, стимул и потребность.

Мотив – это побудительная сила, заставляющая сотрудника производить определенную задачу и управлять своим поведением.

Стимул – это побудительная причина поведения, заинтересованность в совершении какого-либо действия.

Потребность – это определенное индивидуальное проявление, возникающее в сознании человека. Так как потребность является первым этапом мотивационного процесса, рассмотрим данный процесс и современные теории мотивации, и их основные элементы. [2, 4]

Рассматривая основные причины отсутствия мотивации у сотрудников одной из туристических компаний Свердловской области, имеющей опыт работы по продажам туристических программ более 10 лет, можно смело сказать, что это конфликтные ситуации, возникающие между сотрудниками и клиентами. Мотивировать таких сотрудников бывает не просто, и поделившись опытом руководитель исследуемой компании подметил, что отличным способом стало мотивировать сотрудников через прохождения ими тренингов по выходу из конфликтной ситуации без потери клиента. Данный метод также является и инструментом по развитию сотрудников.

Второй метод, которым он поделился это ориентация на психологические типы сотрудников. Здесь важно, какие приоритеты ставит сотрудник, то есть метод, основанный на индивидуальном подходе.

Выделяются обычные 4 психотипа: аналитический - выгода в чистом виде; целеустремлённый - ориентирован на результат, на эксклюзив и престиж; при эмоциональном главное – главное — эмоциональный комфорт; гармонический - мотивирован на человеческие отношения, на коллектив, на отношение к нему руководства.

Идеальный вариант иметь в коллективе сотрудников с гармоничным психотипом, так как это «клад» для работодателя, такие сотрудники очень преданы и бесконфликтны. И всё, что

нужно сделать работодателю для его мотивации это создать безопасные и стабильные условия работы.

Но любой мотивационный процесс нужно выстраивать согласно следующих этапов:

1. Возникновение потребности (первичные потребности – врожденные и физиологические потребности, вторичные потребности – психологические потребности).

2. Побуждение к действию.

3. Определение направления действия.

4. Осуществление действий.

5. Получение вознаграждения.

6. Устранение потребности.

В последнее время в практической деятельности управления персоналом в России сформировалось несколько тенденций к нематериальной мотивации персонала, которые могут быть названы новаторскими. Повышение качества работы персонала, заключающееся в актуализации новых ресурсов управления персоналом в индустрии туризма. [3]

Удовлетворенность работой является одним из главных факторов, усиливающим мотивацию сотрудника. Чем ближе человеку его специфика работы на предприятии, тем больше проявляется энтузиазма к работе и ниже вероятность того, что сотрудник покинет организацию.

Библиографический список

1. *Афанасьева В. С.* Эффективные методы мотивации персонала // Аллея науки. 2020. Т. 2. № 12(51). С. 456-458.
2. *Генкин Б. М.* Мотивация и организация эффективной работы (теория и практика): монография. 2-е изд., испр. М.: Норма: ИНФРА-М, 2020. 352 с.
3. *Архипова Н. И.* Современные проблемы управления персоналом / Н. И. Архипова, С. В. Назайкинский, О. Л. Седова. 2-е изд. М.: РГГУ, 2022. 100 с.