

МЕТОДИ СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ В СФЕРІ ПОСЛУГ

Ас. Тараненко Ю.В., студент Якущенко Л.М.

Стимулювання праці - один із загальних способів соціального керування, впливу на поведінку, діяльність індивідів, соціальних груп, трудових колективів.

Чітко розроблений процес стимулювання дозволяє трудовим колективам тривалий період часу ефективно функціонувати без втручання суб'єкта керування. Стимулювання як спосіб керування припускає необхідність врахування інтересів особистості, трудового колективу, ступеня їхнього задоволення, тому що саме потреби є найважливішим чинником поведінки соціальних систем. Сама по собі потреба не може спонукати працівника до якихось певних дій. Тільки тоді, коли потреба зустрічається із предметом, здатним її задовольнити, вона може направляти й регулювати діяльність соціальної системи, управляти її поведінкою. Усвідомлення потреб викликає інтереси, бажання, прагнення, потяги.

Стимулювання праці ефективно тільки в тому випадку, коли органи керування вміють домагатися й підтримувати той рівень роботи, за який платять. Ціль стимулювання не взагалі спонукати людину працювати, а спонукати її робити краще (більше) того, що обумовлено трудовими відносинами. Ця мета може бути досягнута тільки при системному підході у стимулюванні праці, орієнтованому на довгострокову лояльність клієнтів.

Стимули праці залежно від того, задоволенню яких потреб працівника вони сприяють, підрозділяються на матеріальні й нематеріальні. Найважливішим видом стимулювання є матеріальне, покликане відігравати провідну роль у підвищенні трудової активності працівників. Цей вид складається з матеріально-грошового й матеріально-негрошового стимулювання. До негрошових стимулів відносять умови побутового обслуговування на підприємстві, надання житла, путівок на відпочинок і лікування, а також забезпечення дитячими установами. Значення цього виду матеріальних стимулів зростає у зв'язку з інфляцією грошей. До негрошових стимулів

відносять також рівень організації праці й санітарно-гігієнічних умов на підприємствах, які впливають на вибір місця роботи.

Система морального й матеріального стимулювання праці припускає комплекс дій, спрямованих на підвищення трудової активності працюючих і, як наслідок, підвищення ефективності праці, його якості.

Важливим видом стимулювання є соціальне стимулювання. Головною спрямованістю виступають відносини між людьми, виражені у вдячності керівництва. Соціальні стимули пов'язані із прагненням людей брати участь у керуванні, просуватися по соціально-професійним сходам, займатися престижною працею.

Моральне стимулювання є найрозвиненішою підсистемою духовного стимулювання праці й ґрунтується на специфічних духовних цінностях людини. Сутністю морального стимулювання є передача інформації про заслуги людини, результати її діяльності в соціальному середовищі. Моральні стимули являють собою такі засоби залучення людей до праці, які засновані на відношенні до праці як до вищої цінності, на визнанні трудових заслуг як головних. Вони не зводяться тільки до заохочень і нагород, застосування їх передбачає створення такої атмосфери, такої суспільної думки, морально-психологічного клімату, при яких у трудовому колективі добре знають, хто і як працює, і кожному віддається по заслугах.

В наш час особливу увагу треба приділяти нематеріальному стимулюванню праці, складаючи гнучку систему пільг для робітників.

Для сфери послуг вирішальною є культура спілкування з клієнтами. Саме на це потрібно звернути увагу, контролюючи і навчаючи персонал, залучаючи його до культури організації. На наш погляд, важливим буде виявлення всіх сценаріїв можливих варіантів поведінки як працівника так і клієнта у формі гри. Також, для працівників у сфері послуг можна виділити кімнату для відпочинку. Колірне оформлення інтер'єру кімнати має вирішальне значення для створення затишку і комфорту. В кімнаті можна розмістити квіти, зручне крісло, акваріум з рибками, боксерське знаряддя. В кімнаті для зняття стресу працівник міг би проводити сеанси розвантаження, використовуючи деякі елементи методу аутогенного тренування, який ґрунтується на свідомому застосуванні комплексу взаємопов'язаних прийомів психічної саморегуляції й виконанні нескладних фізичних вправ із словесним самонавіюванням.