**Синицька Олена Іванівна. Мотиваційні механізми управління персоналом підприємств сфери послуг : Дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Академія муніципального управління. — К., 2005. — 240арк. — Бібліогр.: арк. 182-193**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Синицька О.І. Мотиваційні механізми управління персоналом підприємств сфери послуг. – Рукопис.**Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 – економіка, організація і управління підприємствами. – Хмельницький національний університет, Хмельницький, 2005.Дисертацію присвячено теоретико-методологічним та практичним питанням формування мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств сфери послуг. Досліджено сутність цих механізмів, розроблено їх класифікацію за видами й типами з обґрунтуванням методологічних основ, умов та чинників їх формування. Проаналізовано дієвість економічних та соціальних важелів мотиваційних механізмів на підприємствах сфери послуг. Запропоновано й апробовано в процесі аналізу нові методи оцінювання ефективності мотиваційних механізмів управління персоналом, які дозволяють здійснювати діагностику стану мотивації персоналу з урахуванням результатів діяльності підприємств.Визначені стратегічні напрями підвищення ефективності мотиваційних механізмів управління персоналом, вдосконалення їх структури та важелів на підприємствах сфери послуг в умовах конкурентного середовища. |

 |
|

|  |
| --- |
| В дисертації здійснено теоретичне узагальнення і нове розв’язання важливого науково-прикладного завдання щодо обґрунтування методологічних і методичних засад формування мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств сфери послуг та практичних рекомендацій щодо оцінки їх ефективності й вдосконалення в складних для України умовах ринкової трансформації економіки. Проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки:1. Головною складовою системи управління підприємством в ринкових умовах є мотивація персоналу, яка вирішальною мірою здатна впливати на результати діяльності, конкурентоспроможність підприємства, його інноваційну активність. Недооцінка ролі й вагомості мотивації персоналу в умовах ринкового господарювання наражає на небезпеку втрати конкурентних переваг підприємства.
2. Сутність мотиваційного механізму управління персоналом у сфері послуг доцільно розуміти як багатокомпонентну систему економічних, соціальних, психологічних, організаційних, адміністративних заходів та методів впливу на задоволення актуальних потреб персоналу в інтересах досягнення індивідуальних і колективних цілей працівників та організації, зростання конкурентоспроможності послуг, які надаються споживачам.
3. Методологічні засади формування мотиваційних механізмів управління персоналом на тлі формування конкурентного середовища в Україні повинні передбачати як тісний взаємозв’язок потреб, мотивів і стимулів діяльності, так і можливості їх керованої трансформації з позицій концепції людського розвитку. Економічні успіхи підприємств в умовах ринкових перетворень стають все більшою мірою залежними від кваліфікованої оцінки стану й динаміки потреб і мотивів діяльності персоналу, побудови адекватних мотиваційних механізмів та регулювання їх ефективності.
4. У практиці управління підприємством можуть співіснувати різноманітні мотиваційні механізми, які класифіковано за системою критеріальних ознак за видами і типами. На різних етапах ринкової трансформації економіки ці механізми неодмінно матимуть свою специфіку, що залежить, по-перше, від стратегічних орієнтирів розвитку підприємства і персоналу, по-друге, від рівня розвиненості потреб та можливостей їх задоволення на мікро-, мезо-, макроекономічному рівнях, по-третє, від відносин власності та рівня організаційної культури.
5. Формування та функціонування мотиваційного механізму управління персоналом підприємства доцільно розглядати як функцію від трьох складових – результатів моніторингу зовнішнього попиту на послуги підприємства, стратегії розвитку підприємства та стратегії розвитку персоналу. Це передбачає чітке визначення передумов, стадій та етапів створення мотиваційного механізму, змістовне та предметне наповнення його підсистем. Основними етапами формування мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств визначено: створення умов для його ефективного функціонування; контроль його дієвості та якості функціонування; оцінку та регулювання ефективності мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств. Дієвість мотиваційних механізмів залежить від врахування особливостей суб’єктів мотиваційного впливу та мікро-, мезо-, макроекономічних, інституціональних чинників.
6. Результати комплексної оцінки ефективності мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств у сфері торговельних та побутових послуг України довели: по-перше, тісний зв’язок між існуючими недоліками роботи підприємств сфери послуг і низькою ефективністю мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств, обумовленої прорахунками в соціально-економічній політиці на усіх рівнях управління; по-друге, деформації в оплаті праці і доходах працівників сфери послуг; по-третє, відсутність комплексного підходу до розв’язання проблем мотивації, обмеженість методів мотиваційного впливу та їх неадаптованість до конкурентних умов; по-четверте, невикористання потенціалу соціального партнерства для підвищення мотивації персоналу в інтересах зростання конкурентоспроможності послуг. Вкрай низька оплата праці та соціальна незахищеність персоналу підприємств, які надають торговельні та побутові послуги, має розглядатися як головний чинник руйнації зацікавленості працівників у поліпшенні якості обслуговування споживачів та зростанні своєї професійної компетентності.
7. Застосування запропонованої методики комплексної оцінки ефективності мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств на прикладі підприємств Вінницької області засвідчило її адаптованість до сучасних умов господарювання та доцільність запровадження у сфері послуг та інших галузях завдяки можливостям визначення та оптимізації дієвих мотиваційних важелів з урахуванням результатів діяльності підприємств в конкурентних умовах. На основі такої оцінки підприємство має обґрунтовано пропонувати персоналу певний комплекс стимулів, активно впливаючи на потреби, та за допомогою різноманітних економічних, соціальних та інших важелів коригувати трудову поведінку персоналу у необхідному напрямі.
8. Вдосконалення організаційно-економічної структури та важелів мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств повинно базуватися на концепції, яка передбачає дотримання методологічних принципів прямого і зворотного зв’язку, адаптації та розвитку, динамізму та гнучкості, соціальної безпеки персоналу, підтримки чесної конкуренції, балансу матеріальних та нематеріальних стимулів.
9. Основними стратегічними напрямами ефективізації мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств визначено: вдосконалення структури існуючих матеріальних і нематеріальних стимулів, реформування оплати праці; забезпечення соціальної безпеки працівників на основі інвестицій в їхній розвиток; залучення потенціалу соціального партнерства, вдосконалення колективно-договірного регулювання праці та її оплати; запровадження оцінювання ефективності мотиваційних механізмів управління персоналом підприємств.
 |

 |