

такої інфраструктури виступають: фінансові інституції, орієнтовані на інвестиційну діяльність та кредитування експорту, налагодження співпраці із зарубіжними та міжнародними банками для залучення ресурсів; лізингові компанії або науково-дослідні інститути, що покликані забезпечувати доступ до нових технологій; страхові компанії, які спроможні мінімізувати втрати від ризиків; інформаційно-аналітичні центри, які здійснюють моніторинг зовнішніх ринків; асоціації експортерів, які спроможні вирішувати проблеми експортерів та лобювати інтереси на міжнародному рівні. Враховуючи вагомий вплив іноземного капіталу на розвиток експортоорієнтованих галузей національної економіки та його динаміку, вкрай важливим є створення державою сприятливого економічного клімату для діяльності виробників-експортерів, що сприятиме інтенсивному розвитку експортного потенціалу. Разом з тим, забезпечення очікуваних параметрів експортного потенціалу вимагає дотримання керівниками підприємств низки принципів на ендогенному рівні через раціональність прийняття і реалізації управлінських рішень щодо укладання і виконання експортних контрактів, оновлення виробничого обладнання, оптимізації логістичних систем. тощо.

Особливо актуальним є стимулювання розвитку експортного потенціалу національних підприємств в умовах євроінтеграції, тобто розробка саме такої експортної стратегії діяльності підприємства, метою якої є з розширення міжнародного співробітництва в європейському економічному просторі. В цьому аспекті доцільно акцентувати увагу на переорієнтації експорту з сировинного на технологічний, що сприятиме підвищенню рівня конкурентоспроможності національної економіки.

УДК 331.101.3:640.432

О.П. Ткаченко, канд. екон. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

О.Д. Тімченко, асп. (*ХДУХТ, Харків*)

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Для визначення ефективності системи мотивації праці підприємства ресторанного бізнесу було досліджено внутрішню мотивацію персоналу, потреби персоналу та чинники, що впливають на мотивацію. Проведене дослідження має певну особливість, яка полягає в тому, що його основою є експертне опитування всіх категорій персоналу закладу ресторанного

бізнесу. Такий підхід обумовлений тим, що реально відбиває стан мотивації на підприємстві та дозволяє враховувати чинники певного суб'єктивного характеру, що у свою чергу дозволяє виокремити бачення цими працівниками основних проблем, які є на підприємстві і, зокрема в системі мотивації високопродуктивної діяльності. Опитування працівників як експертів проводилось за спеціально розробленими анкетами. У розрізі категорій персоналу, що взяв участь в опитуванні, керівники та спеціалісти складають 21,9%, найбільша питома вага припадає на торговельний та виробничий персонал і становить 58,5%, технічні виконавці складають 19,5%. В анкетах пропонувалося здійснити певне ранжування мотиваційних чинників за ступенем впливу на результативність та ефективність роботи.

За структурою відповідей на запитання загального характеру респонденти висловили думку, що рівень заробітної плати недостатній (75,6%) і не стимулює персонал до ефективної роботи (90,2%), і взагалі на підприємстві не існує системи мотивації високопродуктивної праці (73,2%). На підприємстві не проводяться опитування щодо мотивації персоналу (80,5%), а існуюча система мотивації є неефективною (87,8%).

Отримані результати вимагають детального визначення ступеня задоволеності персоналу роботою. Із цією метою нами запропоновано анкету з питань, на які необхідно дати відповідь за десятибальною системою оцінювання.

На питання анкети: «На рівень мотивації високопродуктивної роботи найбільше, на Ваш погляд, впливають такі чинники?», – більшість респондентів відповіла, що матеріальні фактори (31,28%), які включають заробітну плату, надбавки, доплати премії тощо. Другу позицію (28,47%) займають організаційні фактори, тобто умови праці, графік роботи, розширення сфери діяльності тощо. Моральним факторам (грамоти, подяки тощо) надано 22,31%. Найменшу кількість балів (17,94%) одержали психологічні фактори: сприятливий психологічний клімат, стосунки з колегами.

У наступному питанні: «Які мотиви найбільше впливають на Ваше бажання ефективно працювати?» – визначено, що найвагомим мотивом для опитаних є заробітна плата – 19,84%. Другий і третій за важливістю мотиви – це відповідно можливість одержувати надбавки (18,38%) та різні доплати (17,19%). Чимале значення для респондентів має самостійність у роботі, кар'єрне зростання, службове просування – 14,3%. Наступні за значимістю мотиви – комфортні умови роботи та участь у розподілі прибутку підприємства (9,13 та 7,97% відповідно).

Майже на одному рівні знаходяться прагнення самореалізації (5,56%) та творчості в роботі (4,23%). Найменшу кількість балів отримали престиж підприємства (2,12%) та соціальна безпека (1,28%),

що свідчить про вагомість матеріальної винагороди за виконану роботу. Заробітна плата та різноманітні доплати і надбавки в сукупності склали більше половини відповідей (55,4%).

На питання: «Вам важливо те, що на роботі існують виплати на...?» – більшість опитаних відповіла, що надає перевагу обідам (44,54%), а 27,64% – оплаті медогляду. Важливе значення для респондентів має проїзд додому (27,82%), в основному це співробітники, що працюють до «останнього клієнта». Як бачимо, фактор економії коштів на обідах і часу на приготування їжі є найважливішим.

Щодо наступного питання: «Яке місце в оплаті затрат і результатів та створенні ефективної мотивації займає?» – найсуттєвішим для респондентів є професійно-кваліфікаційний рівень персоналу (38,06%). Важливе значення також мають особистісні якості персоналу (22,69%). Майже однакові за значущістю є фактори продуктивності та складності робіт, відповідно – 19,86 та 19,39%. Результати опитування за цим блоком свідчать, що платити слід за професійно-кваліфікаційний рівень, особисті якості, складність, продуктивність чи результативність роботи персоналу.

На питання: «Якість роботи передусім залежить від...», – 50% респондентів відповіли, що визначальним є кваліфікація та освіта працівника. Стажу роботи надано 29,51%, а фактору винахідництва і раціоналізаторства працівника – 20,49%, що свідчить про необхідність для кожного працівника мати достатній професійно-кваліфікаційний рівень, від якого залежить якість роботи та її матеріальна винагорода.

Оцінка питання: «Які найважливіші особистісні якості працівника слід мотивувати?» – показує, що серед опитаних основна увага приділяється працездатності (29,97%) та компетентності (24,95%). Наступним за важливістю є наполегливість (19,85%), а творчість та ініціативність одержали 10,14% та 10,04%. Як бачимо, професійність і працездатність є головними у мотивації ефективної роботи персоналу.

Результати оцінки блоку впливу чинників на продуктивність та результативність праці у питанні: «Результативність роботи ви оцінюєте за...», – 49,95% надали перевагу фактору кількості виконаних робіт. Такі відповіді, як якість виконаних робіт та своєчасність виконаних робіт отримали 29,94% та 20,12% відповідно. Це говорить про те, що продуктивність роботи є головною у визначенні рівня заробітної плати. Однак одним із різновидів продуктивності є своєчасність та термін виконання завдання.

У питанні: «Продуктивність роботи, на Вашу думку, вимірюється...» – респонденти виділили кількість своєчасно виконаних робіт (25,33%), а далі кількість якісно виконаних робіт (24,42%). Не

менш значимою, на думку респондентів, є загальна кількість виконаних робіт (22,51%). Загальна кількість доручених робіт впливає на продуктивність роботи на думку 17,57% опитаних. Найменшу кількість балів (10,17%) респонденти віддали присутності на роботі. Це свідчить про те, що результативність і своєчасно виконані роботи є головними в оцінюванні продуктивності роботи.

Аналіз відповідей на питання: «Вас задовольняє те, що на роботі...», – показує, що на підприємствах респонденти найбільш цінують гарні стосунки зі співробітниками (27,49%) та з підлеглими (25,45%). Фактори визначення та ухвалення результатів роботи, а також наявність певної соціальної політики отримали 18,13 та 15,22% відповідно. Останню позицію займають гарні стосунки з керівництвом (13,71%). Рівень стосунків з колегами та підлеглими є визначальними в оцінюванні задоволеності від роботи.

На питання: «Вас приваблює у роботі те, що є...», – 46,22% відповіли, що стабільність у розвитку підприємства. Друге місце займає гарантована зайнятість (32,06%). Найменше респондентів (21,72%) обрали впевненість у майбутньому. Привабливість праці залежить передусім від стабільності роботи підприємства.

У питанні: «Вам подобається, що на роботі є можливість у...», – найбільшу кількість балів (29,21%) респонденти віддали службовому просуванню. Наступною за значимістю є можливість досягти успіху в роботі – 20,27%. Майже в однаковому діапазоні знаходяться прийняття участі в управлінських рішеннях, спілкуванні під час роботи та контролю за станом процесу (17,9, 16,69 та 15,93% відповідно).

За результатами дослідження матеріальні стимули найбільше вмотивовують забезпечення потреб працівників закладу. З урахуванням категорій персоналу мотиваційні чинники можна подати в такій послідовності: заробітна плата, доплати, надбавки, соціальна безпека, комфортні умови роботи (на першому місці для найманих робітників); заробітна плата, надбавка, доплати, кар'єра і соціальна безпека (для фахівців); заробітна плата, доплати, надбавки, самореалізація та самостійність в роботі (для керівників). Як бачимо, у трьох випадках заробітна плата є домінуючим мотивом для всіх категорій персоналу підприємств. Отже, мотивація має двосторонню спрямованість, з одного боку, вона задовольняє потреби закладу, а з іншого – персоналу та має як соціальний, так і економічний зміст.

Узагальнення отриманих результатів свідчить, що найактуальнішим для працівників закладу є удосконалення системи стимулювання праці і розроблення дієвого мотиваційного механізму високопродуктивної діяльності персоналу.