УДК 331.101.3:005.336.1

КОМПЛЕКСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТРУДОВОЇ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ СПОЖИВЧОЇ КООПЕРАЦІЇ

О. В. ТУЖИЛКІНА
(Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»)

Анотація. *Сьогодні великого значення для забезпечення соціально-економічного розвитку підприємств набуває пошук дієвих методів і інструментів оптимального використання людського чинника. Особливу увагу слід приділяти вдосконаленню методики визначення рівня і типів трудової мотивації працівників. Мета статті – визначити трудову мотивацію працівників роздрібної торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону. Проведено комплексне дослідження трудової мотивації працівників роздрібної торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону, вдосконалено методику проведення дослідження. Отже, використання запропонованого алгоритму дослідження дає змогу провести комплексне дослідження трудової мотивації з метою одержання достовірної інформації, яка можу бути використана для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.*

Ключові слова: *індекс задоволеності, комплексна оцінка, мотивація праці, тип трудової мотивації.*

На сучасному етапі суспільного розвитку відбуваються значні зміни пріоритетів. Економічна і соціальна політики України спрямовані на формування соціально орієнтованої ринкової економіки, однією з ознак якої є ефективне використання людського потенціалу. У контексті сучасного розуміння взаємозв'язку економічного та людського розвитку провідне місце посідає трудова мотивація.

У наш час загальну теорію мотивації доповнюють сучасними дослідженнями багато відомих учених, зокрема А. Афонін, Л. Бунтовська, Н. Волгін, Б. Генкін, В. Герчиков, В. Данюк, Л. Донець, Г. Дмитренко, М. Дороніна, О. Здравомислов, Р. Колосова, Г. Куліков, О. Кібанов, А. Колот, Т. Костишина, Ю. Одєгов, М. Семикіна, Є. Уткін, С. Цимбалюк, Л. Червінська та ін. Віддаючи належне науковим напрацюванням учених у дослідженні цієї проблематики, слід зазначити, що необхідно вдосконалити методики визначення трудової мотивації працівників, ураховуючи конкретні прикладні завдання.

Метою цієї статті є проведення комплексного дослідження трудової мотивації працівників роздрібної торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону з використанням запропонованих методичних підходів.

З метою оцінки рівня мотивації працівників торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону сформулюємо основоположні висновки з урахуванням раніше проведених досліджень, а саме:

- мотивація праці – це свідомий вибір того чи того типу поведінки, діяльності, який визначається впливом мотивів і стимулів, що їх підсилюють;
- мотивація праці має дуалістичний характер: суб'єктивно формується у свідомості та об'єктивно проявляється в реальній поведінці працівників;
- управління мотивацією – процес формування системи мотивів об'єкта управління, яка забезпечує ефективність трудової поведінки відповідно до цілей управління.

Стрижнем мотиваційного управління економічною поведінкою працівника є механізм

дії та використання взаємозв'язків: потреби – інтереси – мотиви – стимули – зацікавленість. Ураховуючи взаємний інтерес працівників і підприємства у відповідному забезпеченні ефективної мотивації праці, об'єктами дослідження одночасно мають бути мотивація працівників і система мотиваційних пропозицій підприємства.

Алгоритм проведення комплексного дослідження ефективної мотивації праці у роздрібній торгівлі споживчої кооперації представлений на рис. 1.

Рис. 1. Алгоритм комплексного дослідження трудової мотивації працівників (розроблено автором)

Для дослідження були вибрані чинники, зміна впливу яких здатна змінити якість виконання таких завдань: задоволення власних потреб через актуалізацію своїх мотивів до трудової діяльності; виконання виробничого завдання підприємства шляхом задоволення потреб споживачів і отримання прибутку.

Для виявлення чинників, що визначають мотиви праці та трудову поведінку персоналу, проведено анкетування. Об'єктом дослідження стала мотивація працівників підприємств роздрібної торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону. Із категорій торговельного персоналу для дослідження мотивації обрано категорію операційного персоналу, праця якого передбачає основне фізичне та психологічне навантаження під час виконання виробничих завдань підприємств роздрібної торгівлі. Респондентами були працівники прилавка, які проходили тренінги у Міжгалузевому інституту-

ті підвищення кваліфікації при Полтавському університеті споживчої кооперації України (зараз – Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»). Серед 756 респондентів виявилося 100 % жінок, що також є особливістю цієї категорії торговельного персоналу. В анкеті було запропоновані питання для з'ясування найбільш ефективних, з погляду респондентів, матеріальних і нематеріальних мотиваторів. Серед респондентів 50 % – працівники до 29 років, 28,0 % – між 30 та 39 роками, 18,8 % – працівники 40–49 років, старших за 50 років виявилося лише 2,3 %. Отже, досліджувана категорія працівників з огляду на молодий вік має високий потенціал, переважна частина персоналу (78,0 %) у найкращому працездатному віці та молодша за нього.

Середній вік досліджуваної категорії приблизно становить 34 роки. Працівники найбільш працездатного віку (30–39 років) мають стаж до 3 років – 64,9 %, від 3 до 5 років – 13,5 %, від 5 до 10 років, 18,9 %. Серед працівників із вищою освітою найбільша частка (66,7 %) належить групі зі стажем від 5 до 10 років.

Якщо цим працівникам створити умови, які дозволять виявити і залучити великі запаси потенційної, прихованої енергії, активізувати досі не активовані мотиви до праці, то можна максимально використати їхні знання і досвід із метою підвищення трудової активності, продуктивності їхньої праці взагалі.

У ході дослідження зверталася увага також на освітній рівень працюючих. За результатами анкетування виявилося, що 28,1 % мають середню освіту, 60,2 % – середню спеціальну, 11,7 % – вищу освіту. Ці показники свідчать про достатній рівень освіти для цієї категорії працівників. Водночас перед підприємством відкривається перспектива, з одного боку, підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації для тих, хто має середню освіту, а це майже третина персоналу, або середню спеціальну, але не торговельного спрямування, з іншого боку, більш раціональне використання потенціалу працівників з вищою освітою.

Розподіл рівнів освіти за віковою ознакою: група працівників віком 30–39 років становить 51,4 та 5,4 % відповідно; працівники віком 40–49 років – 70,8 і 20,8 %; найстарша група (50 років й більше) становить з 66,7 % працівників із середньою спеціальною освітою та 33,3 % – із середньою. Отже, у досліджуваних підприємствах, з огляду на освітній рівень персоналу, є достатні можливості для отримання високих кінцевих результатів діяльності. Високій рівень молодих працівників із вищою освітою, рівень якої перевищує вимоги до цієї групи працівників, може свідчити про перенасиченість ринку праці у регіоні спеціалістами з вищою освітою. Разом із тим, ця категорія працівників може стати додатковим джерелом раціонального використання трудового потенціалу підприємства.

Показники трудового стажу на досліджуваних підприємствах свідчать про негативні процеси у стабільності персоналу. Трудовий стаж до 3 років мають 69,5 %, від 3 до 5 років – 12,5 %, від 5 до 10 років – 14,1 %, 3,9 % – понад 10 років. Навіть беручи до уваги віковий склад персоналу (50 % молодше за 29 років), показник судового стажу до 3 років перевищує наведений показник. Показник, який свідчить про відносно тривалий стаж роботи на цьому робочому місці – 14,1 %, тобто це лише сьома частина від загальної чисельності персоналу.

Серед працівників із вищою освітою 62,5 % працюють на цьому підприємстві до 3 років, від 5 до 10 років – лише 6,3 %. Серед найбільшої групи працівників із середньою спеціальною освітою 67,9 % працюють на цьому підприємстві до 3 років, 10,3 % – від 3 до 5 років, 17,9 % – від 5 до 10 років.

На питання про справедливість заробітної плати по відношенню до трудових зусиль, що витрачаються на роботі, 79,8 % респондентів дали негативну відповідь, 14,1 % не змогли дати оцінку, лише 6,3 % відповіли «так». Незадоволені рівнем заробітної плати 75,8 % працівників із вищою освітою, 82,1 % – із середньою спеціальною, 82,4 % – із середньою. Приблизно такі ж показники (у діапазоні 79,17–81,3 %) серед працівників, поділених за віковим критерієм.

59,4 % респондентів вважають, що рівень їхньої заробітної плати повністю залежить від витрачених трудових зусиль, лише 2,3 % – що

практично не залежить; 60,9 % вважають, що рівень освіти частково відбивається на заробітній платі; більш ніж 75 % (39,1 та 36,7 %) пов'язують її із рівнем кваліфікації; 44,5 % – зі стажем роботи; 74,2 % (38,3 та 35,9 %) – із трудовою активністю; 52,3 % – із фінансовим станом підприємства; 35,9 % – із особистими відносинами з керівництвом. Респонденти визначили, що їх трудового доходу вистачає лише на харчування та оплату житлово-комунальних послуг (26,6 %). Нестачу доходу на повноцінне харчування та своєчасне погашення заборгованості з комунальних послуг відзначили 32,8 %, майже стільки ж респондентів (31,3 %) відповіли, що доходів вистачає на харчування та оплату комунальних послуг, але придбання взуття та одягу стає проблематичним, що свідчить про недостатній рівень трудового доходу працівників підприємств торгівлі.

Серед працівників, поділених за рівнем освіти, найбільший відсоток належить оцінці власного трудового доходу, якого не вистачає на повноцінне харчування та своєчасне погашення заборгованості з комунальних послуг: вища освіта – 43,5 %, середня спеціальна – 28,2 %, середня – 41,2 %.

Серед працівників, поділених за віковою ознакою, найбільше незадоволені рівнем трудового доходу працівники у віці від 30 до 39 років (48,7 %) та 40–49-річні (21,9 %). Більша частина молоді до 29 років (40,6 %) оцінила рівень свого трудового доходу як такий, якого вистачає лише на основні потреби.

Отже, значна частина персоналу незадоволена рівнем свого заробітку. Особливо насторожує той факт, що таку оцінку дала майже половина працівників у найбільш працездатному віці. Разом з тим, 40,6 % анкетованих відзначають як позитивний момент у роботі саме у цих підприємствах не високу, але гарантовану оплату праці.

Серед працівників із вищою освітою 12,5 % відповіли, що їх не влаштовує неможливість проявити їхні професійні знання, ініціативи, творчості. Працівників усіх вікових груп не влаштовує низька заробітна плата з приблизно однаковим показником біля 50,0 %, а також незадовільні умови праці.

За результатами самооцінки 77,3 % анкетованих визначили свій рівень кваліфікації середнім, 21,1 % – високим. Зокрема серед працівників із вищою освітою 62,5 % оцінили свій кваліфікаційний рівень високим, 37,0 % – середнім. Серед працівників із середньою спеціальною освітою: 75,64 % – середній, 20,5 % – високий, 2,6 % – низький. Працівники із середньою освітою оцінили свій кваліфікаційний рівень середнім (88,2 %) і високим (11,8 %). За віковою категорією середнім вважають свій кваліфікаційний рівень 82,8 % 29-річних працівників, 67,6 % – 30–39 річних, 70,8 % – 40–49-річних; високим – 15,6; 25,3; 29,2 % відповідно.

Водночас 89,8 % респондентів виявили бажання та необхідність підвищити свою кваліфікацію через різноманітні форми навчання, разом із тим 65,8 % назвали неможливість підвищити кваліфікаційний рівень через брак власних коштів. Причому 100 % працівників із вищою освітою вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень. Більше за всіх прагнуть до підвищення кваліфікаційного рівня молодь до 29 років (95,3 %) та 30–39-річні (86,5 %). 82,8 % усіх анкетованих все ж вважають свою професію конкурентоспроможною на сучасному ринку праці, причому для працівників у найбільш працездатному віці цей показник становить 91,9 %, для молоді до 29 років – 79,7 %.

На думку респондентів, їхня робота повинна відповідати таким основним вимогам: 79,7 % – отримання високого заробітку, 27,3 % – престижність, 32,0 % – забезпечення можливостей кар'єрного росту, 22,7 % – можливість постійного підвищення рівня кваліфікації тощо. Причому приблизно такі ж значення у показників відповідних позицій і для працівників, поділених за освітнім критерієм. Більша половина працівників найбільш працездатного віку 30–39 років (67,6 %) вважає, що їх робота повинна відповідати такій вимозі, як отримання високого заробітку. Для молоді до 20 років і працівників віком 40–49 років цей показник перевищує 80 % (84,4 та 83,3 %). Достатньо високе місце працівники відвели такій вимозі, як престижність праці: у порядку збільшення віку – 28,1; 35,1 і 25,0 %.

Дослідження форм матеріального та нематеріального заохочення дозволило зробити такі висновки: для 82,8 % бажаним є грошове заохочення у вигляді премій, непряме матеріальне заохочення у вигляді додаткової відпустки та часткового відшкодування вартості житла, проїзду, навчання, оздоровлення бажане відповідно для 33,6 і 14,8 %.

Складність зовнішньої оцінки мотивів людини долається шляхом самооцінки працівника ступеня його задоволення працею. Задоволення працею ми розуміємо як зовнішню, так й внутрішню сторону поняття, що було пояснено опитуваним працівникам.

Кількісне вираження результатів дослідження мотивації працівників завжди викликає труднощі. Однією із відомих і водночас зручною для прикладного використання є методика визначення індексу задоволеності зайнятим положенням на основі розробок В. Паніотто [1].

За вибраною методикою визначено індекс задоволеності працею та її результатами працівників досліджуваних торговельних підприємств споживчої кооперації Полтавського регіону. У контексті нашого дослідження задоволеність зайнятим положенням – це є відповідна праця у торговельному підприємстві, тому умовно називаємо показник індексом задоволеністю працею (далі $I_{з.п}$).

Загальний індекс задоволеності працею працівників роздрібної торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону 2008 р. становить 0,3701, що згідно з використаною шкалою $\leq 0,5$, тобто відповідає значенню «скоріше задоволений, ніж незадоволений» із зрушенням у бік «повністю задоволений». Загальний індекс задоволеності працею ($I_{з.п.}$) працівників у 2008 р. становив 0,37005, що незначно менше від показника 2010 р. У ході дослідження ми з'ясували, що 2010 р. найбільш задоволеними працею виявилися працівники 30–39 років із середньою освітою та стажем роботи до 3 років. На нашу думку, ці працівники не можуть становити «кадрового ядра» персоналу торговельного підприємства та, скоріше, належать до тих, хто вимушений працювати у цьому підприємстві через певні обставини.

Більшість дослідників мотивації праці не розглядають у своїх дослідженнях задоволеність роботою та готовність до більш результативної праці, припускаючи лінійний зв'язок між першим і другим. Однак у деяких дослідженнях, наприклад «Людина та її праця» О. Здравомислова [2, с. 34], однозначно доведено, що такий лінійний зв'язок існує не завжди.

Попередній етап нашого дослідження не дав відповіді на питання, як стимулювати будь-якого працівника з метою отримання від нього необхідної трудової поведінки та бажаного трудового результату. Для формування оптимального набору мотиваційних чинників на підприємстві необхідно визначити типи працівників, для кожного з яких, напевно, існують власні мотиватори, які з великою імовірністю найкраще мотивуватимуть до досягнення високих результатів праці. На нашу думку, у найбільшій мірі дозволяє отримати необхідні результати досліджень типологічна модель Motype професора В. І. Герчикова [3–4], яка переважно призначена для прогнозування трудової поведінки.

Результати дослідження відповідно до використаної методики показали, що серед респондентів переважає інструментальний мотиваційний тип працівника, для якого базовою є грошова форма мотивування; може бути застосована натуральна форма; нейтральними, тобто такими, які не мають вагомого впливу, будуть організаційні форми стимулювання та участь в управлінні підприємством. Моральні форми мотивування та патерналізм для цього типу призведуть до протилежного ефекту – деструктивної поведінки працівників. Для «професіоналів» і «патріотів», які також становлять «ядро» трудового колективу і не вступають у протиріччя між собою, є такі форми мотивування: грошові, натуральні, організаційні, участь в управління підприємством.

У ході розробки положення про мотивування персоналу потрібно надавати перевагу грошовому стимулюванню, натуральним формам стимулювання, організаційним формам; необхідно ставитися обережно до участі працівників в управлінні підприємством як до засобу

мотивування працівників із метою посилення мотивації праці на майбутнє.

Проведене дослідження дало змогу комплексно оцінити рівень мотивації працівників роздрібної торгівлі споживчої кооперації Полтавського регіону.

Отримані результати дослідження відображають особливості менталітету працівників роздрібної торгівлі споживчої кооперації, свідчать про те, що ринкові перетворення ще недостатньо впливають на формування працівників ринкового типу, орієнтованих одночасно на високу оплату праці та на інтенсивну кваліфіковану працю.

На етапі ринкової трансформації національної економіки вирішальну роль у якісних змінах мотивації працівників можуть впливати такі чинники: вдосконалення системи управління працею, формування гідної оплати праці та її умов. При цьому слід гнучко враховувати потреби, інтереси, галузеві й регіональні особливості трудового менталітету працівників.

У прикладному значенні проблема дослідження мотивації праці пов'язана не лише з визначенням трудових мотивів працівників, а й із мірою задоволеності їх своєю працею. Кількісне вираження результатів дослідження мотивації працівників полягає у визначенні індексу задоволеності.

На основі результатів дослідження ми зробили такі висновки: серед респондентів переважає інструментальний мотиваційний тип працівника. «Ядро» трудового колективу також складають «професіонали» та «патріоти». Щоб забезпечити високу трудову мотивацію, згідно з результатами дослідження, необхідно акцентувати увагу на грошовій мотивації, умовах праці, створенні доброзичливої атмосфери у колективі, формуванні корпоративної культури.

Використання удосконаленого алгоритму комплексного дослідження трудової мотивації працівників слугуватиме джерелом достовірної інформації про типи трудової мотивації працівників, що можна використовувати під час розробки науково-практичних рекомендацій щодо формування мотиваційних пропозицій підприємств роздрібної торгівлі споживчої кооперації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Паниотто В. И. Количественные методы в социологических исследованиях / В. И. Паниотто, В. С. Максименко. – К. : Наукова думка, 1982. – 272 с.
2. Здравомыслов А. Г. Человек и его работа / А. Г. Здравомыслов, В. П. Рожин, В. А. Отрут; под ред. А. Г. Здравомыслова. – М. : Мысль, 1967. – 390 с.
3. Герчиков В. И. Типологическая концепция трудовой мотивации / В. И. Герчиков // Мотивация и оплата труда. – 2005. – № 2. – Ч. 1. – С. 53–62.
4. Герчиков В. И. Типологическая концепция трудовой мотивации / В. И. Герчиков // Мотивация и оплата труда. – 2005. – № 3. – Ч. 2. – С. 2–6.

О. В. Тужилкина *(Высшее учебное заведение Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли»).* ***Комплексное исследование трудовой мотивации работников розничной торговли потребительской кооперации.***

Аннотация. *Сегодня большое значение для обеспечения социального-экономического развития предприятий имеет поиск эффективных методов и инструментов оптимального использования человеческого фактора. Особое внимание следует уделять совершенствованию методики определения уровня и типов трудовой мотивации работников. Цель статьи – определить трудовую мотивацию работников розничной торговли потребительской кооперации Полтавского региона. Проведено комплексное исследование трудовой мотивации работников розничной торговли потребительской кооперации Полтавского региона. Таким образом, использование предложенного алгоритма исследования позволяет провести комплексное исследование трудовой мотивации с целью получения достоверной информации, которая может быть использована для принятия обоснованных управленческих решений.*

Ключевые слова: *индекс удовлетворенности, комплексная оценка, мотивация труда, тип трудовой мотивации.*

O. V. Tuzhylkina *(Poltava University of Economics and Trade).* ***Integrated research labor motivation retail workers consumer cooperation.***

Summary. *Significant for social and economic development of enterprises, the search for effective methods and tools for the optimal use of the human factor. Particular attention should be paid to improving the methodology for determining the level and types of motivation of employees. Aims and Objectives: definition of motivation of employees of retail traders Consumer Cooperatives Poltava region. A comprehensive study of motivation of workers retail consumer cooperatives Poltava region. Conclusions: The use of the algorithm makes it possible to conduct a comprehensive research study of motivation motivation in order to obtain reliable information, which can be used to make informed management decisions.*

Keywords: *satisfaction index, integrated assessment, motivation of labor, type of motivation.*