

УДК 338.46: 65.018] : 331.101.3

Н.О. Задорожнюк, спеціаліст, Одес. нац.
політехн. ун-т

МОДЕЛЬ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ З ПОКАЗНИКАМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ

Н.О. Задорожнюк. Модель взаємозв'язку показників якості обслуговування з показниками мотивації персоналу на підприємствах сфери послуг. Розглянуто три групи показників мотивації персоналу та запропоновано застосовувати ще дві додаткові групи для удосконалення системи мотивації персоналу. Розроблено моделі взаємозв'язку показників якості обслуговування в сфері послуг з показниками мотивації персоналу та взаємозв'язку між якістю обслуговування і задоволенням потреб споживачів.

Н.А. Задорожнюк. Модель взаимосвязи показателей качества обслуживания с показателями мотивации персонала на предприятиях сферы услуг. Рассмотрены три группы показателей мотивации персонала и предложено применить еще две дополнительные группы для усовершенствования системы мотивации персонала. Разработаны модели взаимосвязи показателей качества обслуживания в сфере услуг с показателями мотивации персонала и взаимосвязи между качеством обслуживания и удовлетворением потребностей потребителей.

N.A. Zadorozhnyuk. The model of the correlation between service quality indicators and staff motivation indicators in service businesses. Three groups of staff motivation indicators are considered, and to improve the staff motivation system two additional groups are suggested to use. The model of the correlation between service quality indicators and staff motivation indicators in service business and the model of the correlation between quality of service and consumer needs satisfaction are developed.

Величезне значення у сфері послуг надається, з одного боку якості обслуговування споживачів, а з другого — мотивації персоналу. Ці аспекти набувають особливого значення у зв'язку зі стратегією вступу України до Євросоюзу і СОТ. Тому вирішення питань з мотивації персоналу і підвищення якості обслуговування на підприємствах сфери послуг є безумовно актуальним.

Розв'язання проблеми підвищення якості обслуговування у сфері послуг можливо на основі задоволення вимог не лише споживачів послуг, але й персоналу. Для цього необхідно визначити показники якості мотивації персоналу, розробити методи їх оцінки, встановити взаємозв'язок між якістю обслуговування і мотивацією персоналу.

Показники мотивації персоналу та показники якості обслуговування в сфері послуг розглянуті в роботах багатьох авторів [1, 2]. Але для вивчення якості обслуговування на підприємствах сфери послуг та виявлення можливих заходів збільшення рівня якості обслуговування цього недостатньо. Тому виникає необхідність об'єднати ці показники в єдину модель, виявити взаємозв'язки між якістю обслуговування і задоволенням потреб споживачів та показниками мотивації персоналу.

Основні групи показників мотивації персоналу (показники задоволеності працівників) виділені раніше [2, 3].

Група 1. Показники задоволеності умовами праці (нормами та правилами праці). Ці показники характеризуються сукупністю психофізіологічних, санітарно-гігієнічних і соціально-психологічних чинників трудової діяльності, що впливають на здоров'я і працездатність людини, на його відношення до праці, на ефективність виробництва, рівень життя і розвиток особи. Міра цього впливу показників трудової діяльності на кожного працівника виражає міру задоволеності персоналу умовами праці.

Група 2. Показники задоволеності умовами та рівнем оплати праці. Ця група показників визначає мотивацію персоналу за допомогою збільшення рівня матеріальних благ або зміни

умов оплати праці для покращення її якості та збільшення міри задоволення персоналу системою оплати праці.

Група 3. Показники задоволеності стилем керівництва. Стиль в управлінні може бути демократичним, коли члени колективу беруть участь в управлінні, немає нав'язаності рішення, або авторитарним (зазвичай породжує недовір'я, якусь ворожість). Стиль керівництва впливає на задоволення працею кожного працівника та на його настрій, що дуже важливо для персоналу, який працює зі споживачами.

Пропонується виділити ще дві важливі групи показників задоволеності працівників.

Група 4. Показники рівня емоційної атмосфери в колективі. Ця група показників характеризується сприятливими або несприятливими чинниками соціально-психологічного клімату в колективі.

Сприятливі чинники: добре обладнане робоче місце, сприятливі санітарно-гігієнічні умови, максимально комфортний і зручний графік роботи, які підвищують задоволеність від трудової діяльності в цілому. Велике значення для формування сприятливої атмосфери має те, наскільки робота є для людини цікавою і різноманітною, дозволяє професійно зростати.

Несприятливими чинниками є постійний шум і метушня у робочих приміщеннях, погана освітленість, духота. Ці чинники можуть стати джерелом підвищеної дратівливості та емоційної нестійкості. Монотонність діяльності, висока відповідальність, наявність ризиків для здоров'я, стресовий характер — всі ці чинники негативно впливають на психологічну атмосферу в колективі.

Група 5. Показники задоволеності від роботи із споживачами, які характеризуються мірою позитивних (радість, доброта, співпереживання, довіра) або негативних емоцій (дратівливість, емоційне виснаження, злість, агресія), що виникають в процесі спілкування із споживачами.

Кожен з показників у межах групи є одиничним показником мотивації персоналу (див. таблицю). Рівень, досягнутий одиничними показниками мотивації персоналу кожної групи, дає можливість визначити комплексний показник мотивації персоналу групи показників. А комплексні показники кожної групи дають можливість отримати узагальнену оцінку мотивації персоналу.

Групи показників мотивації персоналу (показники задоволеності працівників)

Групи показників мотивації персоналу				
1. Показники задоволеності умовами праці	2. Показники задоволеності умовами та рівнем оплати праці	3. Показники задоволеності стилем керівництва	4. Показники рівня емоційної атмосфери в колективі	5. Показники задоволеності від роботи із споживачами
Психофізіологічні показники	Показники задоволеності умовами оплати праці	Показники задоволеності демократичним стилем керівництва	Сприятливі чинники соціально-психологічного клімату	Показники позитивних емоцій
Санітарно-гігієнічні показники	Показники задоволеності рівнем заробітної платні	Показники задоволеності авторитарним стилем керівництва	Несприятливі чинники соціально-психологічного клімату	Показники негативних емоцій
Соціально-психологічні показники				

Виникає необхідність в розробці методів визначення комплексної оцінки показників по кожній з груп і узагальненої оцінки по всіх групах показників мотивації персоналу. Для кількісного оцінювання одиничних показників доцільно використовувати бальну систему оцінок, як і для показників якості обслуговування на підприємствах сфери послуг. Оцінка показників в ба-

лах може здійснюватися експертними методами або відповідно до бальної шкали залежно від значущості показників [4].

На підставі груп показників, що характеризують рівень мотивації, з одного боку, і груп показників, що характеризують якість обслуговування споживачів, з другого боку, розроблена модель взаємозв'язку показників якості обслуговування з показниками мотивації персоналу (рис. 1).



Рис. 1. Модель взаємозв'язку показників якості обслуговування в поштовому зв'язку з показниками мотивації персоналу

Блоки 1...5 взаємодіють і утворюють систему мотивації персоналу. Взаємодія блоків 6...10 утворює систему показників якості обслуговування. Номери стрілок, що виходять з кожного блоку однієї системи, вказують номери блоків іншої системи, на які здійснюється вплив даного блоку. Так, блок 1 впливає на блоки 6, 9, 10. Задоволеність персоналу умовами праці (блок 1) приводить до: підвищення просторових показників, а саме — умови надання послуги (блок 6), поліпшення контакту зі споживачами (блок 10), зменшення претензій споживачів (блок 9). Аналогічно відбувається взаємодія інших блоків.

Міру впливу будь-якої групи показників на інші групи в межах кожної системи, а також між системами доцільно виразити кількісними оцінками (наприклад, в балах), що дасть можливість концентрації зусиль на досягненні необхідного рівня показників мотивації персоналу саме тих груп показників, що найбільшою мірою впливають на підвищення якості обслуговування споживачів.

Споживач, який користується будь-якими послугами, потребує високого рівня якості обслуговування. Показники якості обслуговування та показники мотивації персоналу характеризують загальну якість обслуговування на підприємствах сфери послуг (рис. 2). Якщо загальна якість обслуговування досягає високого рівня, то потреби споживачів задоволені, вони будуть і надалі користуватися послугами даного підприємства. Якщо ж загальна якість обслуговування

не задовольняє потреби споживачів, то вони можуть припинити користуватися послугами даного підприємства.

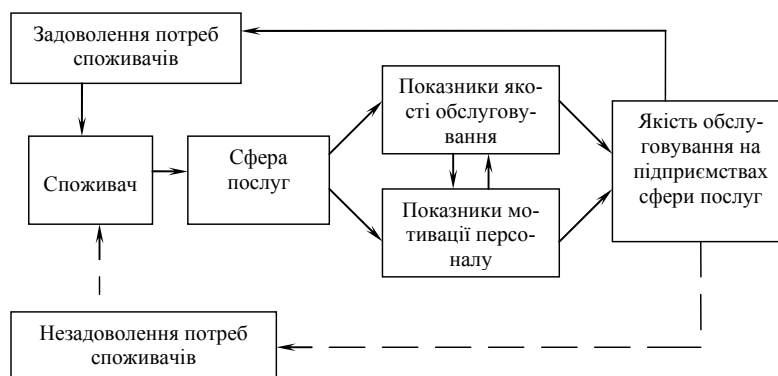


Рис. 2. Модель взаємозв'язку між якістю обслуговування та задоволенням потреб споживачів

Запропонована модель взаємозв'язку показників якості обслуговування з показниками мотивації персоналу, яка дозволяє виявити всі можливі зв'язки показників якості обслуговування з показниками мотивації персоналу. Це дає можливість впливу саме на ті показники мотивації персоналу, які найбільшою мірою забезпечують підвищення якості обслуговування споживачів. Запропонована модель може бути застосована на будь-якому підприємстві сфери послуг.

Розроблена модель взаємозв'язку між якістю обслуговування та задоволенням потреб споживачів підтверджує первинну роль задоволення потреб споживачів та показує, як якість обслуговування впливає на споживача.

Література

1. Мартыненко, О. Маркетинг персонала / О. Мартыненко // Маркетинг. — 2007. — № 3(94). — С. 68 — 75.
2. Ришняк, Н. М. Удосконалення показників оцінки результативності праці / Н.М. Ришняк // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. Дніпропетровськ: ДНУ, 2008. — Вип. 240, т. 3. — С. 722 — 727.
3. Задорожнюк, Н.О. Показники мотивації персоналу як засіб підвищення якості обслуговування у сфері зв'язку / Н.О. Задорожнюк // Екон. вісн. ун-ту: Зб. наук. пр. учених та аспірантів. — Переяслав-Хмельницький, 2009. — Вип. 9-10. — С. 168 — 174.
4. Задорожнюк, Н.А. Показатели качества обслуживания в почтовой связи / Н.А. Задорожнюк // Міжнар. наук.-практ. конф. "Наука в інформаційному просторі": Зб. наук. пр. — Дніпропетровськ: ПДАБА, 2007. — Т. 2. — С. 28 — 31.

Рецензент д-р екон. наук, проф. Одес. нац. політехн. ун-ту Філіппова С.В.

Надійшла до редакції 22 січня 2009 р.