

Борецька Н.П.,

д-р екон. наук, проф., ректор,
Донецький інститут ринку та соціальної політики,

Крапівіна Г.О.,

к. держ. упр., доц.,
здобувач докторського ступеня,
ДВНЗ «Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»

Багдасарова Д.Г.,

здобувач,
Донецький інститут ринку та соціальної політики

МЕХАНІЗМИ МОТИВАЦІЇ ТА ОЦІНКИ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ СЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Доопрацьовано та диверсифіковано механізм мотивації праці персоналу сервісних підприємств; визначено чинники мотивації й оцінки його праці та підґрунтя оптимізації її очікуваної корисності на основі системного та комплексного підходів.

Доработан и диверсифицирован механизм мотивации труда персонала сервисных предприятий; определены факторы мотивации и оценки его работы и основы оптимизации ее ожидаемой полезности на основе системного и комплексного подходов.

The mechanism of labor motivation of service enterprises staff is improved and diversified; motivating factors and evaluation of its work and the basis of optimization of expected utility of the staff's labor on the basis of a systematic and comprehensive approaches are established.

Ключові слова. Мотивація праці персоналу, оцінка праці персоналу, цінність праці, корисність праці, механізм.

Ключевые слова. Мотивация труда персонала, оценка работы персонала, ценность труда, полезность труда, механизм.

Keywords. Motivation of staff, evaluation of staff, the value of work, the usefulness of the labor, mechanism.

Вступ. Проблема побудови механізмів мотивації праці ніколи не втрачала своєї актуальності, оскільки залишається невирішеним питання підвищення їхньої ефективності. З розвитком ринкових відносин постають принципово нові завдання з управління людськими ресурсами, найбільш дієвим інструментом чого є мотивація праці, яка реалізує здатність людей виробляти послуги та дійсно підвищує продуктивність праці.

Аналіз останніх публікацій. Різні аспекти мотивації праці персоналу входять до кола наукових інтересів вітчизняних та зарубіжних вчених: Колота А.М., Віханського О.С., Ільїна Є.П., Колосової Р.П., Крушельницької О.В., Мелік'яна Г.Г., Самоукіної Н.В., Шапіро С.О. [1-8] та ін. Однак, не дивлячись на значну зацікавленість багатьох вчених цією проблемою, питання створення ефективних механізмів мотивації та оцінки праці персоналу досі не вирішено через різноманіття галузевої специфіки та недостатню комплексність досліджень.

Постановка завдання. Метою статті є науково-методичне обґрунтування механізмів мотивації та оцінки праці персоналу сервісних підприємств на підставі системного та комплексного підходів.

Відповідно до поставленої мети сформульовано такі завдання:

- доопрацювати та диверсифікувати механізм мотивації праці персоналу сервісних підприємств;
- визначити чинники мотивації та оцінки праці персоналу сервісних підприємств;
- визначити підґрунтя оптимізації очікуваної корисності праці персоналу сервісних підприємств.

Результати дослідження. Сучасна концепція ефективного управління персоналом виходить з того, що людина складає основу будь-якого виробництва, його сутність та основне багатство. Від того, якою мірою задіяний людський потенціал, істотно залежить успіх в конкурентній боротьбі господарських структур, їхня здатність до трансформації та сталого розвитку.

В умовах сучасного ринку механізми мотивації та оцінки праці персоналу мають фундаментальне значення для теорії і практики управління. Значна частка фахівців-теоретиків і практиків пов'язують їх з корисним ефектом, який одержує підприємство у процесі трудової діяльності персоналу. Однак при оцінці праці не можна ігнорувати мотивацію особистості, її потреби. Це, на думку авторів, не є вірним, тому що усвідомлено враховуючи мотивацію своєї праці, людина оцінює її складність, цінність та результати. Виходячи з цього, оцінка праці [9]:

— необхідна для прийняття адміністративних рішень при посадових змінах в структурі підприємства;

— допомагає визначати та інформувати персонал щодо результатів його праці, значимості і ролі в діяльності підприємства;

— сприяє прагненню персоналу до розвитку та навчання, формуючи стереотип бажаної для підприємства трудової поведінки;

— дозволяє робітникам адекватно оцінювати свої здібності, виявляти переваги та своєчасно коригувати недоліки;

— підштовхує працівників до самовдосконалення та поширення світогляду.

Таким чином, механізми мотивації та оцінки праці є безперервним процесом визначення взаємозв'язків соціально-психологічного стану персоналу та економічних показників його трудової діяльності на предмет відповідності виконаного обсягу послуг завданням.

Оцінка праці, якщо вона здійснюється у взаємозв'язку з різноманітним мотивації праці персоналу, дозволяє виявити ступінь задоволеності персоналу механізмами мотивації праці, визначити найбільш значущі мотиви, які спонукають персонал до трудової діяльності, та підвищити через це ефективність праці й конкурентоспроможність підприємства, а також дозволяє працівникам об'єктивно розглянути свої професійні та особисті якості, ставити перед собою цілі й налаштовуватися на їх виконання, що призводить до підвищення професійного рівня, а через те — самооцінки та задоволення від процесу роботи.

Принципову схему оцінки мотивації праці персоналу сервісного підприємства представлено на рис. 1.

Головним завданням сервісних підприємств є орієнтація працівників на досягнення мети діяльності підприємства. Людина ж здійснює трудову діяльність, виходячи з власної мотивації праці та ґрунтуючись на певних потребах.

В процесі трудової діяльності як робітники, так й підприємство задовольняють свої потреби. Потреби сервісних підприємств полягають у створенні та реалізації послуг, в підвищенні конкурентоспроможності, зниженні витрат виробництва, збільшенні прибутків, тощо, а до потреб працівників в межах поточного дослідження автори відносять матеріальний добробут, самореалізацію та отримання задоволення від праці, що безпосередньо пов'язано з такою категорією як корисність (табл.1).

Корисність праці складових механізмів мотивації праці (підприємства та персоналу) — це їхня здатність задовольняти свої потреби [15]. Проблема вимірювання суб'єктивної корисності в тому, що кожна складова використовує власні критерії оцінки корисності праці, що істотно відрізняються від загальноновизнаних. Та все ж суб'єктивна корисність праці може вимірюватися або порівнюватися на відміну від об'єктивної, яка цього не може.

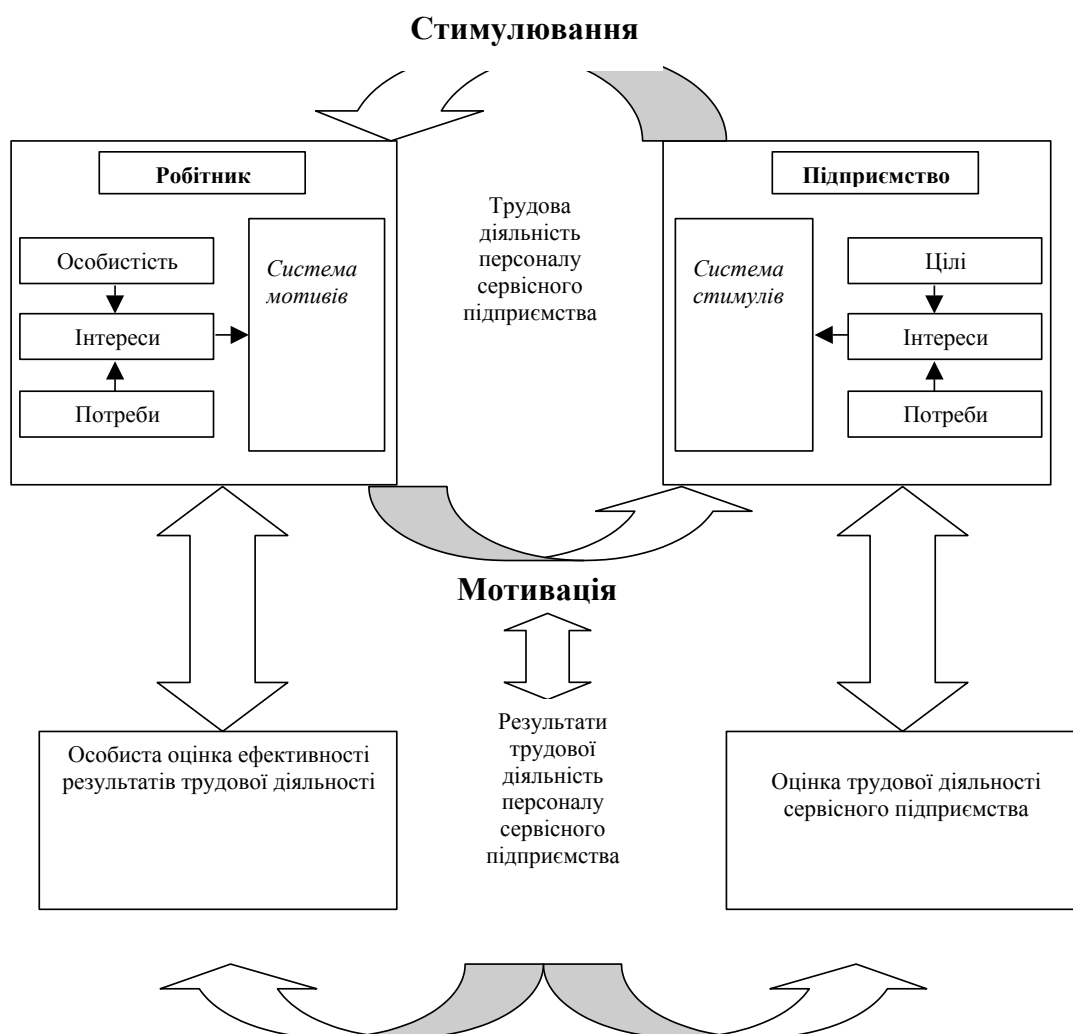


Рис. 1. Принципова схема оцінки мотивації праці персоналу сервісного підприємства

Рівновага складової механізму мотивації праці — це оптимальний перелік потреб, що максимізує корисність праці при певному обмеженні потенціалу складової. Така рівновага передбачає: як тільки складова задовольняє даний перелік потреб — для неї зникає стимул замінювати цей перелік на інший.

Потенціал складової механізму мотивації праці можна відбити через обмеження витрат праці:

Таблиця 1.

ЧИННИКИ МОТИВАЦІЇ ТА ОЦІНКИ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ СЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ

№ з/п	Найменування чинника	Сутність чинника
1.	Корисність праці	Здатність складових механізмів мотивації праці задовольняти свої потреби
2.	Рівновага складової механізму мотивації праці	Оптимальний перелік потреб, що максимізує корисність праці при певному обмеженні потенціалу складової механізму мотивації праці
3.	Потенціал складової механізму мотивації праці	Відбивається через обмеження витрат праці складової механізму мотивації праці
4.	Цінність праці	Важливість, значущість, користь, корисність праці складових механізмів мотивації праці
5.	Критерій цінності праці	Ступінь корисності результату праці для складових механізму мотивації праці

6.	Функція корисності праці	Визначає переваги праці для кожної складової механізму мотивації праці персоналу
7.	Гранична норма заміщення потреби	Величина, що визначає кількість потреби, від якої складова механізму мотивації праці готова відмовитися заради збільшення рівня задоволення іншою потребою на одиницю

$$I = P_A A + P_B B + \dots + P_X X, \quad (1)$$

де I — потенціал праці складової механізму мотивації праці;

$A, B, \dots X$ — потреби;

$P_A, P_B, \dots P_X$ — витрати праці на задоволення відповідних потреб.

Загальна умова рівноваги складової механізму мотивації праці означає, що складова розподіляє свій потенціал праці на всі потреби таким чином, щоб урівняти граничну корисність, яка витрачається на кожну потребу, що припадає на одиницю її потенціалу, тобто для всіх реально задоволених потреб A, B, C, \dots виконується:

$$MU_A/P_A = MU_B/P_B = MU_C/P_C = \dots, \quad (2)$$

а для всіх незадоволених потреб Y, Z, \dots виконуються нерівності:

$$MU_Y/P_Y < X, MU_Z/P_Z < A, \dots \quad (3)$$

де $MU_A, MU_B, MU_C, MU_Y, MU_Z$ — граничні корисності потреб A, B, C, Y, Z ;

P_A, P_B, P_C, P_Y, P_Z — витрати праці на задоволення потреб A, B, C, Y, Z ;

A — деяка величина, що характеризує граничну корисність праці.

Корисність праці для складових механізмів мотивації праці підвищується із зростанням кількості потреб, які обслуговуються, з посиленням їхньої наполегливості, поширеності до кращою і повнішою їх задоволеності. Корисність праці є необхідною умовою для того, щоб дії не тільки підприємства в цілому, а й праця кожного окремого працівника надбали мінову вартість (цінність).

Цінність праці — це важливість, значущість, користь, корисність праці складових механізмів мотивації праці. Зовні цінність праці виступає як властивість засобів винагороди, заохочення, зростання соціального статусу людини, конкурентоздатності підприємства або їхніх дій. Проте значущість і корисність притаманні їм не від природи, не через внутрішню структуру, а є суб'єктивними оцінками їхніх конкретних властивостей, які залучені в сферу суспільного буття людини, людина має до них інтерес або відчуває в них потребу. Система цінностей складових механізмів мотивації праці відіграє роль їхніх повсякденних орієнтирів у предметній, соціальній та економічній дійсності й позначень безлічі практичних відносин щодо навколишнього середовища.

Цінність праці — це характеристика складових механізмів мотивації праці, що є визнанням їхньої значущості. Розрізняють цінності праці матеріальні та духовні, а також цінність для персоналу, корисність, здатність праці задовольняти потребу (споживчу вартість) та її цінність як предмету обміну, а також кількісні співвідношення при її еквівалентному обміні (мінову вартість).

Цінність праці — це значення, яке має множина конкретних дій для задоволення потреб складових механізмів мотивації праці. Категорія цінності праці походить із взаємин між потребою складової та кількістю праці, яка витрачається на її задоволення. Праця для задоволення потреб, яка обмежена розміром її потенціалу, що значно менше, ніж необхідні її витрати для задоволення потреб складової, являє собою її цінність [10].

Категорія «корисність» щодо праці визначає здатність праці служити задоволенню потреб складових механізмів мотивації праці. При цьому ступінь задоволення потреб складових механізмів мотивації праці залежить від конкретної кількості економічних та неекономічних благ внаслідок їхньої здатності задовольняти потреби складових. Саме це й надає праці значення цінності [10].

За теорією граничної корисності складова механізму мотивації праці, яка максимізує корисність своєї праці, задовольняє власні потреби таким чином, щоб їх граничні корисності у розрахунку на одиницю праці були рівні (еквімаржинальний принцип). За А.В. Лісовим [11], перерозподіл потенціалу праці складової буде тривати, поки відношення граничної корисності праці до ціни для кожної реально задоволеної потреби не стане однаковим:

$$MU_a/P_a = MU_b/P_b = MU_c/P_c. \quad (4)$$

Відношення MU_a/P_a показує приріст загальної корисності праці в результаті збільшення витрат праці на задоволення потреби A складової на одиницю. Кожне відношення із рівності (2) можна вважати граничною корисністю одиниці праці.

Нерівності (3) показують, що, якщо вже перша одиниця праці, витрачена на задоволення потреби Z , приносить складовій механізму мотивації праці недостатньо високу корисність, то складова взагалі відмовляється від задоволення цієї потреби.

Формула (2) показує, що у стані рівноваги (максимум корисності праці при заданих інтересах складової механізму мотивації праці, витратах праці та потенціалі праці) корисність, отримана від останньої одиниці, витраченої на задоволення будь-якої потреби, однаково незалежна від того, на яку потребу її витрачено, що відповідає другому закону Госсена.

З формули (2) також випливає, що витрати праці обернено пропорційно впливають на кількість персоналу у складових механізми мотивації праці, які бажають задовольнити свої потреби. Дійсно, із збільшенням витрат праці на задоволення потреби A зменшується перше відношення рівності (2), щоб встановити втрачену рівність та максимізувати загальну корисність праці, сервісному підприємству як складовій механізми мотивації праці персоналу необхідно зменшувати обсяг задоволеної потреби A . Отже, із збільшенням витрат праці персоналу на задоволення певної потреби підприємства зменшується попит на неї.

Трансформація формули (4) є рівнянням рівноваги корисності праці з кардиналістських позицій.

$$MU_a/MU_b = P_a/P_b, \quad (5)$$

Критерієм цінності праці, згідно з теорією граничної корисності, є ступінь корисності її результату для складових механізми мотивації праці. Головна ідея такого підходу полягає у тому, що розуміння вартості праці як витрат (праці, землі, капіталу) є неприйнятним, оскільки при цьому не враховується корисність праці. Згідно з цієї теорією вартість праці визначається суб'єктивною реальною оцінкою граничної корисності праці для задоволення певної потреби як результату праці, останній з яких задовольняє «граничну потребу», має граничну корисність праці, яка визначає ринкову цінність праці.

Щодо глобальних методів формування цінностей праці в механізмах мотивації праці персоналу, то ті що існують, в основному, пов'язані з освітою або з внутрішньо національною або міжнародною пропагандою певних понять цінності. Як правило, економічно сформовані цінності праці поширюються на якісно визначені цінності соціуму.

Норми щодо механізмів мотивації праці, які склалися в суспільстві, відбивають його систему цінностей (тобто, пануючих уявлень про те, що вважати добрим, правильним або бажаним).

Цінності праці в механізмах мотивації праці — це абстрактні, загальні поняття, а норми механізмів мотивації праці — це правила або керівні принципи поведінки складових механізмів у певних ситуаціях. Система цінностей суспільства впливає на зміст норм, які відбивають соціальні цінності праці. Систему цінностей праці в механізмах мотивації праці можна визначити за нормами, що склалися в суспільстві.

Характеристики корисності праці відрізняються певною парадоксальністю:

— корисність праці не має фізичного чи матеріального існування, оскільки корисність існує у свідомості людини, як складової механізми мотивації праці;

— корисність праці не завжди корисна;

— корисність праці не завжди приємна;

— корисність праці відрізняється від задоволення працею. Корисність праці — це очікуване задоволення працею, а задоволення працею — настала або реалізована корисність праці.

На множині альтернатив корисності праці можна визначити функцію корисності праці, за допомогою якої можна визначити переваги праці для кожної складової механізми мотивації праці персоналу.

Загалом, функція корисності праці є зручним допоміжним засобом, який надає можливість використання теорії оптимізації при науково-методичному обґрунтуванні та розробці практичних рекомендацій щодо механізмів мотивації та оцінки праці персоналу сервісних підприємств на підставі системного та комплексного підходів дослідження. Раніше [12] автори вже розглядали проблеми оптимізації мотиваційного та інноваційного потенціалу

персоналу діяльності підприємств туристичного типу як єдиний механізм, який дозволяє моделювання як на рівні принципів рішень, так і моделей алгоритмічного типу.

Без використання функції корисності праці вирішення такого завдання з формально-логічної точки зору є скрутним. З іншого боку, не кожному перевагу потреби складової механізму мотивації праці можна уявити за допомогою функції корисності праці. Однак, незважаючи на деяку обмеженість підходу, функція корисності праці має стати невід'ємною часткою сучасних економічних моделей.

Формальне визначення функції корисності праці наступне. Дано деяку множину X альтернатив вибору поведінки складових механізмів мотивації праці, на якій визначено відношення переваги \geq . Функція $u: X \rightarrow R$ є функцією корисності праці, якщо виконано умову:

$$x \geq y \leftrightarrow u(x) \geq u(y) \quad (6)$$

де $x, y \in X$

В мікроекономіці панує ординалістський підхід, зокрема, до моделювання поведінки та вибору дій персоналу. Відповідно до нього, кількісні значення функції корисності праці не мають значення, важливі лише співвідношення між ними. Якщо значення функції корисності праці для однієї з альтернатив вище, то ця альтернатива є кращою для складових механізмів мотивації праці. При цьому різниця значень або частка від їх розподілу не несе ніякої інформації. Саме цю ідею відбито у подальшому дослідженні.

При кардиналістському підході кількісні значення, навпаки, мають істотне значення. Такий підхід автори запровадили при моделюванні поведінки складових механізмів мотивації праці в умовах невизначеності прийняття посадових обов'язків, де використали функцію корисності фон Неймана-Моргенштерна. Це дозволило використати одиниці корисності праці, й саме тому різниця значень вже має економічний сенс.

Для уявлення переваг праці у вигляді функції корисності праці необхідно, щоб сама перевага праці була раціональною, тобто відповідала аксіомам повноти й транзитивності.

Достатність умови залежить від самої множини альтернатив X і від властивостей уподобань. Якщо множина X лічильна, а відносини переваги потреб складових механізмів мотивації праці відбиваються раціонально, то існує функція корисності праці, яка відбиває ці переваги.

Якщо множина X є незліченною, то необхідно додатково вимагати безперервності уподобань. У цьому випадку теорема Дебре гарантує існування функції корисності праці. Більш того, функція корисності, на якій доведено теорему Дебре, є безперервною [13, 14].

На переваги праці можна накладати додаткові умови, щоб отримати функції корисності праці з тими чи іншими властивостями. Так, можна вимагати її монотонності, локальності, насиченості та нерівності.

Безперервність хоча й є достатньою умовою існування функції корисності праці, що являє раціональну перевагу праці, але вона не є необхідною. Так, наприклад, функція корисності праці $u(x) = [x]$, $x \in R$ (ціла частка числа) є перевагами праці, які не є безперервними. Сама функція праці при цьому також перервна.

Властивості функції корисності праці: припустимо, задана функція $g: R \rightarrow R$, що суворозростає, та $u: X \rightarrow R$ — функція корисності праці. Тоді композиція функцій $g \cdot u(x)$ також є функцією корисності праці, яка являє те ж саме відношення переваги \geq . Зазначимо, що g не має бути безперервною.

Гранична норма заміщення потреби (гранична норма заміщення (в мікроекономіці) — це величина, що визначає кількість потреби, від якої складова механізму мотивації праці готова відмовитися заради збільшення рівня задоволення іншою потребою на одиницю. При цьому відбувається заміщення однієї потреби іншою, а інтенсивність заміщення показує гранична норма заміщення. Граничну норму заміщення позначають через MRS (від англ. marginal rate of substitution) та обчислюють за формулою:

$$MRS_{xy} = -\left(\frac{\Delta y}{\Delta x}\right) \quad (7)$$

де x — кількість праці складової механізму мотивації праці для задоволення однієї потреби;
 y — кількість праці для задоволення іншої потреби;

відповідно Δx та Δy — заміна відповідних потреб.

Також гранична норма заміщення може бути визначена (при кількісному (кардиналістському) підході до теорії корисності праці) через відношення граничних корисностей результатів праці x та y :

$$MRS_{xy} = \frac{MU_x}{MU_y} \quad (8)$$

Якщо спиратися на поняття кривої байдужості (лінія, що показує всі комбінації задоволення двох потреб, у виборі між якими складова механізму мотивації праці байдужа, тобто, всі ці комбінації приносять їй корисність однакового рівня), то граничну норму заміщення можна розглядати як нахил кривої байдужості. Тобто, для збереження досягнутого рівня корисності складова механізму мотивації праці може відмовитися від задоволення якоїсь однієї потреби, для отримання тієї ж кількості загальної корисності праці шляхом задоволення якоїсь частки іншої потреби.

Висновки. Увага до чинників мотивації та оцінка праці персоналу та окремих їхніх особистостей, якщо їх покладено в основу створення ефективних механізмів мотивації праці, сприятимуть зростанню результативності використання людського потенціалу працівників, виявлення резервів його розвитку і підвищенню ефективності управління підприємством в цілому. Одним з важливих висновків теорії очікуваної корисності у запровадженні до праці є те, що раціональна складова механізму мотивації праці має максимізувати очікувану корисність праці.

У подальшому дослідженні автори мають намір поширити кількість складових механізмів мотивації праці персоналу, що відбиває специфіку діяльності сервісних підприємств.

Література

1. Колот А.М. Мотивація персоналу / А.М. Колот. — К.: КНЕУ, 2002. — 337 с.
2. Виханский О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — М.: Экономистъ, 2006. — 670 с.
3. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. — СПб: Питер, — 2000. — 331с.
4. Экономика персонала / Р.П. Колосова, Т.Н. Василюк, М.В. Артамонова, М.В. Луданик. — М.: МГУ, 2010. — 896 с.
5. Крушельницька О.В. Управління персоналом / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. — К.: Кондор, 2005. — 308 с.
6. Экономика труда и социально-трудовые отношения / под ред. Р.П. Колосовой, Г.Г. Меликьяна. — М.: МГУ, 1996. — 623 с.
7. Самоукина Н.В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах / Н.В. Самоукина. — М.: Вершина, 2006. — 224 с.
8. Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала / С.А. Шапиро. — М.: ГроссМедиа, 2005. — 224 с.
9. Ожигбесова Е.В. Сущность системы мотивации труда персонала промышленного предприятия / Е.В. Ожигбесова // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. — 2007. — №36. — С. 91-94.
10. Менгер К. Избранные работы / К. Менгер. — М.: Территория будущего, 2005. — 496 с.
11. Лісовий А.В. Мікроекономіка / А.В. Лісовий. — К.: ЦУЛ, 2003. — 192 с.
12. Крапівіна Г.О. Проблеми оптимізації мотиваційного та інноваційного потенціалу персоналу діяльності туристичного типу / Г.О. Крапівіна, Д.Г. Багдасарова // Вісник економічної науки України. — 2014. — №1 (25). — С. 70-73.
13. Козицький В.А. Основи математичної економіки. Теорія споживання / В.А. Козицький, С.П. Лавренюк, М.О. Оліскевич. — Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2004. — 264 с.
14. Пономаренко О.І. Сучасний економічний аналіз. Мікроекономіка / О.І. Пономаренко, М.О. Перестюк, В.М. Бурим. — К.: Вища школа, 2004. — 262 с.
15. Kahneman D., Tversky A. Prospect theory: An analysis of decisions under risk // Econometrica. — 1979. — 47 (2). — pp. 313-327.

Стаття надійшла до редакції 25.05.2014р.