

СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ТРУДА В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Халилова Гулноза Нуруллаевна

*Самостоятельный соискатель в Ташкентском государственном
экономическом университете*

Аннотация: В данной научной статье подробно описаны особенности туризма, современные условия развития туризма в турфирме и система мотивации персонала, примеры трудовой мотивации, методы мотивации персонала в сфере туризма и другие.

Ключевые слова: туризм, труд, мотивация, менеджмент, персонал, потребность, сфера услуг, стимулирование.

Abstract: This scientific article describes in detail the features of tourism, the current conditions for the development of tourism in a travel agency and the system of personnel motivation, examples of labor motivation, methods of motivating personnel in the tourism industry and others.

Key words: tourism, labor, motivation, management, personnel, need, service sector, stimulation.

Введение (Introduction)

Сегодня туризм является одним из наиболее быстро развивающихся секторов мировой экономики. Индустрия туризма включает в себя множество форм организаций, таких как туристические агентства, предприятия гостеприимства и транспортные предприятия. В них задействовано огромное количество людей и они являются основным ресурсом туристических организаций. В нашей стране принимается ряд решений и постановлений по дальнейшему развитию этой сферы, их выполнение постоянно контролируется государством.

В соответствии с постановлением Президента Республики Узбекистан от 26 апреля 2023 года «О дополнительных мерах по ускоренному развитию туристского потенциала республики, а также дальнейшему увеличению количества местных и иностранных туристов» № ПП-135, запланировано проведение ряда работ в целях наиболее полного и эффективного использования туристского потенциала, в первую очередь ускоренного решения проблем в транспортно-логистической и туристской инфраструктурах, а также создания дополнительных условий для субъектов предпринимательства, осуществляющих деятельность в сфере туризма, за счет всестороннего использования имеющихся ресурсов и возможностей республики. Также в соответствии с этим постановлением перед организациями высшего образования

были поставлены следующие задачи по повышению туристического потенциала региона:

изучать туристический потенциал региона, создавать контент на разных языках о регионе и его истории, туристических объектах и их характеристиках, продвигать их, а также оказывать помощь в создании турпакетов;

расширить возможности практического применения научных исследований профессором и преподавателей, а также теоретических знаний студентов в сфере туризма, обеспечить гармонию теоретических знаний и практики;

повысить качество туристических услуг, оказываемых населением в регионах, и способствовать повышению квалификации кадров.

Анализ литературы по данной теме (Literature review)

Предприятия туристической отрасли очень интенсивно используют человеческие ресурсы, поэтому для них особенно важно уделять внимание мотивации персонала. Ведь уровень и качество выполнения работы определяются не только способностями персонала, но и его мотивацией применять свои способности и раскрывать свой потенциал. Мотивация труда направлена на удовлетворение ожиданий и требований сотрудников организации.

«Мотивация – это совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, и придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей» [2]. Ключевыми в процессе мотивации являются потребность, мотив и стимул.

«Мотив – побудительная причина, повод к тем или иным действиям, оказывающим воздействие на поведение человека» [3].

Стимулы – все имеющиеся в распоряжении руководства фирмы материальные и нематериальные ценности, которые являются значимыми для персонала (заработная плата, премии, стипендии, участие в управлении, планирование карьеры, благодарности, награды, привилегии, льготы, статус).

Для более четкого понимания различия между мотивами и стимулами стоит сказать, что мотив выражает стремление человека получать определенные, необходимые ему блага, а стимул и есть эти самые блага. То есть стимулы направлены на то, чтобы вызвать действие определенных мотивов.

«Стимулирование – внешнее побуждение, элемент трудовой ситуации, влияющий на поведение человека в сфере труда с целью побуждения его к эффективной трудовой деятельности»[4].

«Мотивирование – сердцевина управления человеком. Это процесс воздействия на человека для побуждения его к конкретным акциям посредством пробуждения в нем определенных мотивов»[5].

Методология исследования (Research Methodology)

В данном исследовании были изучены международный рынок и его маркетинговая среда, методы и приметы мотивации персонала в индустрии туризма, виды мотивации и зарубежный опыт в этой области. В ходе исследования были использованы методы наблюдения, системный подход, сравнительный и теоретический анализ.

Анализ и результаты (Results/discussion)

Существуют различные группы факторов, которые определяют, что является наиболее ценным, важным для человека. Как правило, на работника воздействуют одновременно несколько факторов из разных групп и вместе они составляют определенный мотивационный комплекс. Наиболее распространено разделение факторов мотивации на внешние и внутренние (рис.1).

Факторы, влияющие на мотивацию сотрудников

Внутренние факторы	Внешние факторы		
	Поддерживающие факторы	Мотивирующие факторы	Демотивирующие факторы
- наличие нравственных принципов); - предпочтения (интересы, склонности); - собственные возможности; - собственное состояние в данный момент.	- деньги; - условия (способ управления, орг культура); - инструменты для работы; - безопасность, надежность; - удовлетворенность трудом.	- признание; - карьерный и личный рост; - предоставление ответственной работы; - доверенные полномочия.	- грубость со стороны руководства; - организационный хаос; - отсутствие понимания в коллективе и с руководством, - недостаток ответственности и полномочий в работе.

Рис.1 Факторы, влияющие на мотивацию сотрудников [6]

На основании вышеизложенных мотивационных факторов можно сделать вывод, что каждый человек имеет уникальную структуру трудовой мотивации, которая зависит от его индивидуальных особенностей, опыта, характера усвоенных трудовых норм и ценностей. Знание факторов мотивации сотрудников очень важно для руководителя, поскольку соотношение внутренних и внешних факторов мотивации является основой сопоставления интересов работника и компании и разработки для нее системы мотивации.

Популярные методики мотивации персонала разработаны на базе теорий мотивации. Всего их четыре [7]:

- Теория Герцберга.
- Теория Тейлора.
- Теория Макклелланда.
- Теория Маслоу.



Выводы и предложения (Conclusion/Recommendations)

В заключении можно сказать, что руководитель организации сам разрабатывает свою индивидуальную схему мотивации подчиненных сотрудников.

Нет единого правила или способа мотивации персонала, но существуют принципы разработки собственного эффективного метода такие как:

1. Действенной будет мотивация, позволяющая служащему почувствовать себя важным и нужным. Такое поощрение вызывает уважение и добрую зависть среди коллег. Однако во всем следует знать меру, в противном случае утрата наград приведет к моральной дисквалификации работника.

2. Непредвиденные единоразовые поощрения работают успешнее системных (ежемесячное начисление премии за качественную работу). К системным методам быстро привыкают и считают их частью нормы.

3. Реакция руководства (положительная или отрицательная) должна быть незамедлительной. Таким образом, подчиненный ощущает себя значимым: начальнику небезразличны его достижения или промахи.

4. Промежуточный результат – тоже результат! Стимулирование работников за маленькие успехи позволит ускорить достижение главной цели.

Список литературы

1. Постановление Президента Республики Узбекистан от 26 апреля 2023 года «О дополнительных мерах по ускоренному развитию туристского потенциала республики, а также дальнейшему увеличению количества местных и иностранных туристов» № ПП-135

2. Виханский, О.С. Менеджмент. Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Высшая школа, 2009.

3. Ильин, Е. П. Мотивация и мотивы – СПб.: Питер, 2000.

4. Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала.–М.: ГроссМедиа, 2005.

5. Уткин, Э.А. Мотивационный менеджмент. – М.: ЭКМОС, 2000

6. Ильин, Е. П. Мотивация и мотивы – СПб.: Питер, 2000.

7. <https://searchinform.ru/kontrol-sotrudnikov/motivatsiya-personala/metody-motivatsii-personala/>