

Подсмашная Ирина Николаевна

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПЕРСОНАЛА В ПРОЦЕССЕ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ТРУДОВОГО ПОТЕНЦИАЛА РЕКРЕАЦИОННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация:

В статье предложен авторский подход к формированию и реализации трудового потенциала рекреационных предприятий посредством реализации организационного механизма, направленного на повышение уровня трудового потенциала сотрудников и усиления ключевых компетенций. Представлены данные о степени удовлетворения потребностей различных категорий персонала рекреационного предприятия и важности для них различных потребностей, использование которых является условием эффективной реализации трудового потенциала сотрудников.

Ключевые слова:

трудовой потенциал, потребности, мотивация, компетенции, персонал, синергизм, рекреационное предприятие.

Podsmashnaya Irina Nikolayevna

EVALUATION OF SATISFACTION OF PERSONNEL'S NEEDS IN THE PROCESS OF FORMATION AND IMPLEMENTATION OF LABOUR POTENTIAL AT A RECREATIONAL ENTERPRISE

Summary:

The author suggests an original approach to formation and implementation of labour potential at recreational enterprises by means of organizational mechanism aimed at the increase of the labour potential level of employees and the strengthening of their key competences. The article presents data regarding the degree of satisfaction of personnel's needs of different categories at the recreational enterprise. It is emphasized, that meeting the various needs of the personnel is relevant for effective implementation of the labour potential of the employees.

Keywords:

labour potential, needs, motivation, competences, personnel, synergism, recreational enterprise.

Повышение эффективности функционирования предприятия требует решения задачи идентификации стандартных и ключевых компетенций, выявления ресурсов, играющих определяющую роль для их успешного использования в конкурентной борьбе.

Для рекреационных предприятий ресурсом, обеспечивающим высокий уровень качества и конкурентоспособности оказываемых услуг, определяющим и стандартные, и ключевые компетенции, являются трудовые ресурсы.

В этой связи актуальным является разработка комплексного подхода к проблеме формирования и реализации трудового потенциала рекреационных предприятий (РП), включая внедрение организационного механизма, позволяющего системно решить задачу формирования трудового потенциала посредством ранжирования его элементов в зависимости от степени их влияния на конечного потребителя рекреационных услуг, обеспечить активизацию процессов реализации трудового потенциала сотрудников на основе выявления их потребностей и оценки степени их удовлетворения.

Схематично предлагаемая нами модель формирования и реализации трудового потенциала рекреационного предприятия (ТП РП) представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель формирования и реализации трудового потенциала рекреационного предприятия

Реализация данной модели обеспечит синергетический эффект, который проявится в обеспечении расширенного воспроизводства ТП РП, в первую очередь его качественной составляющей, за счет экстенсивных факторов, позволит снизить затраты, связанные с текучестью кадров, более полно реализовать стандартные и ключевые компетенции.

В зависимости от степени влияния на уровень качества и конкурентоспособности конечного продукта нами выделены следующие категории персонала рекреационного предприятия: управленческий персонал, специалисты функциональных подразделений, инженерно-технический и «контактный» персонал (непосредственно контактирующий с рекреантами в процессе оказания рекреационных услуг и непосредственно формирующий представление / субъективное суждение о качестве конечного продукта).

Изучение деятельности рекреационных предприятий АР Крым (N = 9) и Херсонской области (N = 7) в 2010–2013 гг. позволило сделать вывод, что ключевые компетенции РП формируются в большей степени благодаря реализации ТП управленческим персоналом, специалистами функциональных подразделений, инженерно-техническому персоналу; наибольшая степень влияния на уровень качества и конкурентоспособности конечного продукта РП принадлежит «контактному» персоналу посредством реализации стандартных компетенций. Данные о сотрудниках РП, принявших участие в исследовании, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Количество и структура респондентов – сотрудников РП

Категории персонала	Уровень дохода	
	Абсол., чел.	Относит., %
«Контактный персонал»	480	68,77
Инженерно-технический персонал	68	9,74
Специалисты функциональных подразделений	54	7,74
Управленческий персонал	96	13,75
Всего	698	100,00

Исходным этапом является изучение потребностей / мотиваторов для каждой группы персонала, что позволит оценить степень удовлетворения потребностей для оценки лояльности персонала, прогноза динамики «трудового поведения», ресурсов, необходимых для повышения трудовой активности.

При проведении исследования потребностей персонала РП за основу была взята пирамида потребностей Абрахама Маслоу [1]. На этом этапе нами была проведена идентификация потребностей, их ранжирование и ограничения наиболее значимыми для конкретной группы персонала рекреационного предприятия.

Существуют различные классификации потребностей [2]. По характеру предмета выделяют потребности материальные и духовные. В материальных потребностях проявляется зависимость человека от предметов материальной культуры (потребность в пище, одежде, жилище, предметах быта и т. д.), в духовных – от продуктов общественного сознания.

По данным исследования установлено, что для «контактного персонала» доминирующими осознанными потребностями являются материальные. Результаты оценки степени удовлетворения потребностей «контактного персонала», инженерно-технического персонала, специалистов функциональных подразделений (субъективная оценка респондентов) представлены в таблицах 2, 3, 4 соответственно. Степень удовлетворения потребностей рассчитывалась как средняя арифметическая.

Таблица 2 – Степень удовлетворения потребностей «контактного персонала» РП (N = 480)

Уровни потребностей	Содержание потребности	Уровень дохода, грн.		
		до 1499	от 1500 до 2999	от 3000
1	Физиологические потребности (питание, жилье, одежда и пр.)	0,6	0,8	0,8
2	Потребность в безопасности	0,2	0,7	0,6
3	Социальный статус (принадлежность к определенной группе, любовь)	0,1	0,4	0,5
4	Потребность в признании (власть, право принимать решения)	0,1	– *	0,3
5	Потребность в самовыражении	0,0**	– **	0,4

* – респонденты считают, что данная потребность не удовлетворяется.

** 0 – респонденты не определили эту потребность как значимую.

Таблица 3 – Степень удовлетворения потребностей инженерно-технического персонала РП (N = 68)

Уровни потребностей	Содержание потребности	Уровень дохода, грн.		
		до 1499	от 1500 до 2999	от 3000
1	Физиологические потребности (питание, жилье одежда и пр.)	0,8	0,9	1,0
2	Потребность в безопасности	0,6	0,5	0,6
3	Социальный статус (принадлежность к определенной группе, любовь)	0,8	0,9	0,8
4	Потребность в признании (власть, право принимать решения)	0,2	0,4	0,3
5	Потребность в самовыражении	0*	0,1	0,1

* 0 – респонденты не определили эту потребность как значимую.

Таблица 4 – Степень удовлетворения потребностей специалистов функциональных подразделений РП (N = 54)

Уровни потребностей	Содержание потребности	Уровень дохода, грн.		
		до 1499	от 1500 до 2999	от 3000
1	Физиологические потребности (питание, жилье одежда и пр.)	0,7	1,0	1,0
2	Потребность в безопасности	0,8	0,8	0,9
3	Социальный статус (принадлежность к определенной группе, любовь)	0,4	0,8	1,0
4	Потребность в признании (власть, право принимать решения)	0,2	0,6	0,8
5	Потребность в самовыражении	0,3	0,7	0,6

Для управленческого персонала данные оценки степени удовлетворенности потребностей (субъективная оценка респондентов) представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Степень удовлетворения потребностей управленческого персонала РП (N = 96)

Уровни потребностей	Содержание потребности	Уровень дохода, грн.		
		до 3499	от 3500 до 6999	от 7000
1	Физиологические потребности (питание, жилье одежда и пр.)	1*	1*	1*
2	Потребность в безопасности	0,8	0,9	0,8
3	Социальный статус (принадлежность к определенной группе, любовь)	0,6	0,8	1,0
4	Потребность в признании (власть, право принимать решения)	0,7	1	0,9
5	Потребность в самовыражении	0,5	0,6	1

* 1 – респонденты считают, что данная потребность удовлетворена полностью.

Интерпретация результатов оценки степени удовлетворенности потребностей, представленных в таблицах 2–5, требует выявления весомости каждого из рассматриваемых уровней потребностей для каждой категории персонала РП.

Результаты ранжирования потребностей персоналом рекреационных предприятий представлены в таблице 6 (N= 698).

Таблица 6 – Ранжирование потребностей сотрудниками рекреационных предприятий

Уровни потребностей	Содержание потребности	Группа персонала предприятия			
		«Контактный персонал»	Инженерно-технический персонал	Специалисты функциональных подразделений	Управленческий персонал
1	Физиологические потребности (питание, жилье одежда и пр.)	1	1	1	3
2	Потребность в безопасности	2	2	2	4
3	Социальный статус (принадлежность к определенной группе, любовь)	5	5	3	2
4	Потребность в признании (власть, право принимать решения)	3	3	5	1
5	Потребность в самовыражении	4	4	4	5

Представленные выше данные свидетельствуют о том, что для различных категорий персонала РП важность удовлетворения потребностей значительно варьируется. Учет этого факта, а также данных о восприятии сотрудниками степени удовлетворенности каждого уровня потребностей позволит использовать методы и инструменты, обеспечивающие повышение эффективности процессов формирования, наращивания и реализации трудового потенциала.

Реализация предлагаемого механизма формирования и реализации трудового потенциала рекреационных предприятий направлена на обеспечение условий развития сотрудников; формирование у них соответствующих установок, стандартов поведения, использование их внутренних ресурсов на основе изучения их потребностей и выявления мотивов трудового поведения.

Ссылки:

1. Maslow А.Н. *Motivation and Personality* (2nd ed.) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.psylib.ukrweb.net/books/masla01/index.htm> (дата обращения: 01.05.2014).
2. Хромченко А.Л. К вопросу о разработке классификации потребностей в российской научной традиции // *Общественные науки и современность*. 2007. № 4. С. 143–150 [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/12/01/1214822715/Hromchenko.pdf> (дата обращения: 2.05.2014).

References:

1. Maslow, AH 2014, *Motivation and Personality*, (2nd ed.), retrieved 01 May 2014, <<http://www.psylib.ukrweb.net/books/masla01/index.htm>>.
2. Khromchenko, AL 2007, 'To the question of the development of the classification requirements of the Russian scientific tradition', *Social Sciences and Modernity*, no. 4, p. 143-150, retrieved 02 May 2014, <<http://ecsocman.hse.ru/data/2010/12/01/1214822715/Hromchenko.pdf>>.