Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://stuservis.ru/vkr/36639

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Экономика

-

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

1.1. Значение и сущность стимулирования труда персонала

Основой любой современной организации, безусловно, являются люди, поскольку именно люди обеспечивают эффективное использование любых видов ресурсов, имеющихся в распоряжении организации, и определяют ее экономические показатели и конкурентоспособность. Руководство организации может разработать планы и стратегии, найти оптимальные структуры и создать эффективные системы передачи и обработки информации, установить в организации самое современное оборудование и использовать самые современные технологии, однако все это будет сведено на нет, если члены организации не будут эффективно исполнять свои должностные обязанности, стремиться своим трудом способствовать достижению целей и выполнению задач, стоящих перед организацией.

Путь к эффективному управлению человеком лежит через понимание его мотивации. Только зная то, что движет человеком, что побуждает его к деятельности, какие мотивы лежат в основе его действий, можно попытаться разработать эффективную систему форм и методов управления человеком. Для этого необходимо знать, как возникают или вызываются те или иные мотивы, как и какими способами мотивы могут быть приведены в действие.

Проблема стимулирования труда на предприятиях социальной сферы сводится к тому, что заработная плата сотрудников в сравнении с заработками в других сферах мала, а функционал жестко регламентирован. По данным Росстата за 1 квартал 2017 г. средняя месячная заработная плата фармацевта в государственной или муниципальной аптеке составила 27,9 тысячи рублей [46].

Сотрудники компании социальной сферы, которые осознают смысл своей деятельности и стремятся к достижению целей организации, могут обеспечить получение, как собственных высоких результатов, так и общего успеха компании. Формирование таких работников возможно только при воздействии на мотивы трудового поведения.

Мотивация трудовой деятельности персонала на предприятиях социальной сферы – одно из основных направлений управленческой деятельности в целом. Рассмотрим теоретические аспекты стратегии системы мотивации.

По мнению О.К. Минеевой, мотивация представляет собой «те блага, к которым стремится работник и которые возникают в результате осуществления им трудовой деятельности» [13].

В сущности, мотивация сводится к двум принципиальным характеристикам – внутренним факторам, которые говорят, что работник хочет получить от самой работы, чтобы быть удовлетворенным, и внешним факторам – тем выгодам, которые работник хочет иметь в результате выполнения работы. Мотивация труда рассматривается как важнейшая и сложнейшая функция управления, заключающаяся в побуждении работников к результативной деятельности с помощью внешних и внутренних факторов для достижения целей организации и удовлетворения личных потребностей.

Предназначение мотивации заключается в том, чтобы персонал фирмы выполнял работу в соответствии с делегированными ему правами и обязанностями, сообразуясь с принятыми управленческими решениями.

Технологическая концепция мотивации и стимулирования разработана Ф. Тейлором и Г. Фордом. Согласно данной концепции, объектом управления выступает труд человека, который он выполняет в процессе своей деятельности. При делении процесса труда на отдельные операции, для выполнения которых четко определены временной и ценовой диапазоны, возникает единственная необходимость – подбор работника, способного выполнить все требования – качество, время, оплата. Поэтому можно сказать, что в технологической концепции единственным стимулом является заработная плата. Кроме того, отсутствует перевыполнение норм, а дополнительным стимулом выступают наказания за невыполнение нормы [23].

В период зарождения и становления менеджмента особенным наказанием было увольнение работника, который не справлялся со своей работой, в связи с чем тогда отсутствовала необходимость в каких–либо сложных механизмах мотивирования и стимулирования трудовой деятельности, общественное мнение не подталкивало к формированию гуманного отношения к человеку.
Дефицитная концепция мотивации и стимулирования получила свое развитие в условиях плановой экономики. На ее формирование оказали влияние три фактора, отражающие дефицитный характер плановой экономики, – заниженная ценность человека, остаточный принцип финансирования социальной сферы, ориентация на развитие общественных фондов потребления. Программная концепция продолжила дефицитную концепцию, базируясь на аспектах преимущества развития тяжелой промышленности по сравнению с легкой промышленностью [27].
Ментальная концепция мотивации и стимулирования формировалась в XIX в., когда международные корпорации начинали заявлять о себе и только формировались. Ментальная концепция сохранялась весь XX в. и характерна для стран, культура которых отличается от культуры западных стран [31].Данная концепция наибольшее проявление получила в Японии.
Патриархальная концепция мотивации и стимулирования расставляет аспекты использования разных стимулов. Согласно данной концепции, все стимулы идентифицируются с определенными лицами или подразделениями структурного управления организацией. Этот подход характерен для деятельности малого бизнеса и довольно широко распространен в развитых странах. В малом бизнесе очень часто присутствует личный контакт между работниками и руководителем, что позволяет индивидуализировать стимулы и усиливать воздействие. Поэтому здесь большую роль играют лидерские качества руководителя [31].
Корпоративная концепция мотивации и стимулирования дает возможность преодолеть те недостатки, которые характерны для представленных выше концепций, отвечает современным требованиям развития экономики, что весьма актуально для отечественных организаций.
Эффективным инструментом в управлении мотивацией и стимулированием персонала является корпоративная культура, основные принципы которой оказывают существенное влияние на результаты трудовой деятельности работников. Для этого руководство организации должно целенаправленно заниматься формированием взглядов, ценностей, корпоративных традиций, которые бы разделялись и осознанно поддерживались всеми работниками [22].
Концепция мотивации и стимулирования человеческих ресурсов является продолжением корпоративной концепции, с её развитием. В странах с развитой рыночной экономикой, для которых характерен высокий уровень социального партнерства, в мотивации и стимулировании ориентиром выступает человеческий капитал. При этом ставится цель развивать способности работников, повышать качество их жизни, устранять противоречия между работодателем и работниками. Данное обстоятельство позволяет полагать, что персонал считается основной производительной силой организации, и все инновационные технологии направлены на организацию работы персонала таким образом, чтобы развивать все его способности [18].
Данные исследований показывают, что в современных условиях инновационного развития менеджмент должен демонстрировать позитивное отношение к каждому работнику, чтобы они чувствовали себя главным ресурсом, движущей силой организации, имеющей собственную ценность. В данной концепции ядром всего является человек со всеми своими потребностями, и те стимулы, которые применяются к нему, должны быть точечно ориентированы на удовлетворение этих потребностей [21].
Таким образом, в современных условиях эффективные системы стимулирования и мотивации труда ориентированы на удовлетворение потребностей личности, максимально совпадающих со стратегическими задачами организации.
Система мотивации персонала в компании – комплекс мероприятий, стимулирующих персонал не только к работе, за которую платят деньги, но прежде всего к особой старательности и активному желанию работать именно в этой организации, к получению высоких и высочайших результатов в своей деятельности, к лояльности по отношению к руководству.
Наиболее эффективной считается такая система мотивации, при которой в соответствии с возможностями компании и потребностями сотрудников предприятий социальной сферы разработаны и реализуются разнообразные виды мотивации.
-
Можно придумать большое количество различных способов нематериальной мотивации сотрудников фармацевтической сферы, такие как:
 мотивирующие совещания. Понятно, что присутствие сотрудника на переговорах или совещаниях не

всегда обязательно, но сам факт, что его пригласили и представили партнерам как ведущего специалиста, повышает его значимость в собственных глазах, в глазах партнеров, клиентов и коллег;
 конкурсы и соревнования (среди всех сотрудников, внутри отдела или только работников определенных должностей, например, руководителей подразделений);
 поздравления со знаменательными датами (например, открытка, подписанная гендиректором);
 скидки на услуги;
 информирование о достижениях;
 поощрительные командировки;
 официальное признание заслуг (например, на доске почета, в корпоративной газете, публично на совещании, вручение благодарственного письма за выполнение проекта, награждение за стаж работы); персональная помощь;
 корпоративные мероприятия (Новый год, День рождения компании и какие–либо специальные мероприятия: итоги года, новое направление деятельности и т. п.);
 особые привилегии, которые предоставляются при достижении определенного статуса в компании.
Рассматривая мотивацию персонала аптеки, очень важно обратить внимание на два фактора:
–опыт в профессиональной деятельности;
–общее желание работать с людьми (клиент ориентированность, любовь к людям).
Опыт профессиональной деятельности складывается из умений и навыков работы с товаром, покупателями, владения технологиями убеждения людей, установления контакта с покупателями, выяснения и формирования потребности. Эти навыки важно давать сотрудникам при начале работы и постоянно закреплять в процессе профессиональной деятельности. Таким образом, важным мотивирующим воздействием будет постоянный профессиональный рост, совершенствование умений и навыков, применяемых в работе.
Для совершенствования сферы профессиональной подготовки используются обучающие мероприятия: тренинги, мастер–классы, система наставничества (где, обучая молодых сотрудников, специалисты также вспоминают основы торговой деятельности, тренируют навыки работы, показывая пример работы); а также мероприятия соревновательного характера: конкурсы профессионального мастерства. Идеальный вариант конкурса предполагает отработку умений и навыков (здесь обязательно отслеживаются материальные результаты торговли каждого сотрудника), а также тестирования по знанию документов, регламентирующих работу компании и законов, устанавливающих нормы торгового процесса.
Руководитель фармацевтической организации может использовать все формы работы с персоналом из перечисленных. Важно соблюдать разумные границы, чтобы Ваше обучение не становилось для сотрудников наказанием. Как не странно, такое тоже бывает.
Например, можно воспользоваться классической нормой: 35 часов обучения в год на одного сотрудника. Это может быть один полноценный тренинг по развитию навыков продаж в полгода или один тренинг и три–четыре мастер–класса, где у сотрудников есть возможность обучения и обмена имеющимися знаниями друг с другом.
Мотивация персонала розницы снижается в тот момент, когда сотрудники уже имеют достаточные знания и навыки работы с людьми, применяют грамотные формы работы, корпоративного стиля и диалога. И именно в эти момент им необходима личная мотивация руководителя, отмечать его профессиональные успехи, поддерживать инициативы по совершенствованию рабочего пространства и размещению товара, заручаться поддержкой при внедрении изменений.
Многое зависит от мотива выбора профессии фармацевта: если человек приходит в профессию торгового работника по призванию, то это будет способствовать быстрому овладению необходимыми умениями и навыками, росту профессионализма. Для такого человека самое главное – быть полезным обществу, оказывать всевозможную помощь в осуществлении намерений покупателя, стремление обслуживать его как можно лучше.
Сформировать у человека любовь к окружающим конечно можно, и вместе с тем, лучше, чтобы она была изначально. Поскольку развитие ценностей – задача воспитателей и семьи, и самое главное самого человека. Задача руководителя, прежде всего, поддерживать это чувство и показать сотруднику его значимость.
В этом вопросе могут быть полезными конкурсы профессионального мастерства и конкурсы типа: «Лучший работник». В таких конкурсах важно уделить внимание именно мнению покупателей, собирать их отзывы и рекомендации. Возможно, использовать метод голосования или опроса покупательского мнения. Только необходимо сделать награждение настоящей церемонией, чтобы сотрудники видели корпоративную

культуру, поддерживающую ценности любви к людям, клиент ориентированности, взаимоподдержки и уважения.
Поддержание мотивации этого направления, также может помочь акция «Тайный покупатель», это особый вид работы, где сами покупатели могут оценить профессионализм и стремление помочь покупателю.
Важно помнить, работа продавца связана с постоянным общением, поэтому именно положительная мотивация ведет к формированию истинного профессионализма торгового персонала.
Из всего вышесказанного следует, что мотивация персонала напрямую влияет на конкурентоспособность и эффективность деятельности организации.
Мотивацию персонала организации стоит осуществлять различными способами для наибольшего охвата и удовлетворения потребностей сотрудников. В торговых организациях персонал – это лицо компании, от того как сотрудники будут взаимодействовать с клиентами зависит весь экономический результат деятельности организации, поэтому к мотивации персонала в них необходимо подходить детально, уделяя внимание каждому сотруднику и интересам организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ОФИЦИАЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание.- М.: Юрид. лид., 2017г.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации. – М.: Амега-Л, 2017г.

Книги, статьи, материалы конференций

3. Боковня А. Е. Мотивация – основа управления человеческими ресурсами (теория и практика формирования мотивированной организационной среды и создание единой системы мотивации корпорации): монография / А.Е. Боковня – М:НИЦ Инфра–М,2013–144с.
4. Бакирова, Г. Х. Психология развития и мотивации персонала [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология», «Менеджмент организации», «Управление персоналом» / Г. Х. Бакирова. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2016. – 439 с.
5. Басенко, В. П. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений [Текст]: Учебное пособие / В. П. Басенко. – М.: Дашков и К, 2015. – 384 с.
6. Бурцева, К.Ю. Определение экономической эффективности бизнес–процесса «управление персоналом» через анализ сбалансированных показателей / К.Ю. Бурцева // Вектор науки ТГУ. – 2015. – №7 (10). – С.28–31.
7. Ветлужских Е. Мотивация и оплата труда: Инструменты. Методики. Практика / Е. Ветлужских. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 151 с.
8. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 288 с.
9. Дорофеева, Ю. Мотивация как она есть / Ю. Дорофеева // Служба кадров и персонал. – 2012. – № 9. – С. 15–18.
10. Егоршин А. П. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учеб. пособие / А. П. Егоршин. – М. : ИНФРА–М, 2013. – 378 с
11. Ермолов, Ю.А. Корпоративная культура предприятия как ресурс и инструмент управления мотивацией персонала / Ю.А. Ермолов // Социально–экономические явления и процессы – 2013– №8 – С.45–48.
12. Журавлёв, П.В. Теория системного менеджмента: учебник/ П.В. Журавлёва, Р.С. Седегов, В.Г. Янчевский. – М.: Издательство «Экзамен», 2014. – 512 с.
13. Зайцева Т. В. Мотивация трудовой деятельности: Учебное пособие / Т.В. Зайцева, Г.В. Черняева, Е.В. Батоврина; Под ред. проф. В.П. Пугачева – М.: ИНФРА–М, 2014. – 394 с.
14. Иванова С.В. Мотивация на 100%: А где же у него кнопка? / С.В. Иванова. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 285 с.
15. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М.: Новое знание, 2012. – 336 с.
16. Кибанов А. Я. Управление персоналом: теория и практика. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности :учебно–практическое пособие / А. Я. Кибанов, И.А. Баткаев, Е.А. Митрофанов. и др. – Москва : Проспект, 2015. – 64 с.
17. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом [Текст]: Учебник / А.Я. Кибанов; Министерство образования и науки РФ. – 2–е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2014. – 447 с.
18. Кибанов, А. Я. Управление персоналом в России: история и современность [Текст]: Монография / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2013. – 240 с.
19. Кибанов, А.Я. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Текст]: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А.

Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В.
20. Климова, Н.В. Экономический анализ (теория, задачи, тесты, деловые игры) [Текст]: Учебное пособие / Н.В. Климова. – М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра–М, 2013. – 287 с.
21. Комаров Е.И. Измерение мотивации и стимулирования «человека работающего». Измерительная концепция и измеряющие методики: уч. пос./Е.И.Комаров. – М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА–М, 2014–251с
22. Кравченко А.И. Основы менеджмента: управление людьми: учебное пособие для студентов вузов / А.И. Кравченко, К.А. Кравченко – М.: Академический проект, 2014. – 425 с.
23. Максимцов М.М. Менеджмент / М.М. Максимцов, А.В. Игнатьева. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2012. – 378с.
24. Минева О. К. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Учебник / Минева О К., Арутюнян С.А.и др. – М.: Альфа–М:НИЦ ИНФРА–М, 2015. – 272 с
25. Мухина, Е. Р. Основы теории мотивации / Е.Р. Мухина // МНИЖ – 2015 – №3–3 (34) – С.71–72.
26. Орловская, О.В. Управление эффективностью работы персонала в системе управления крупной компанией / О.В. Орловская // Вестник ОГУ – 2015 – №6 – С.43–49.
27. Остапенко, Ю.М. Экономика труда [Текст]: Учебное пособие / Ю.М. Остапенко. – 2–е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2016. – 272 с.
28. Общая теория статистики: статистическая методология в изучении коммерческой деятельности / под ред. Башиной О. Э., Спирина А. А. – М.; Финансы и статистика, 2015. – 440 с.;
29. Организация производства и управление предприятием./ под ред. Туровца О. Г. – М.; ИНФРА–М, 2017. – 528 с.;
30. Основы управления персоналом./под ред. Генкина Б. М. – М.; Высшая школа, 2015. – 383 с.;
31. Пичужкин И. В., Жарков В. Н., Максимов С. А. Основы менеджмента. – М.; Юрайт–Издат, 2015. – 286 с.;
32. Погорелова, М.Я. Экономический анализ: теория и практика [Текст]: Учебное пособие / М.Я. Погорелова. – М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА–М, 2015. – 290 с.
33. Плахова Л.В. Основы менеджмента: учебное пособие / Л.В. Плахова, Т.М. Анурина, С.А. Легостаева и др. – М.: КНОРУС, 2013. – 412 с.
34. Прокофьева Ж.В. Менеджмент: учебник для вузов /Ж.В. Прокофьева. – М.: Знание, 2014. – 288 с.
35. Ребров А.В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии: учеб. пособие / А.В. Ребров. – М. : ИНФРА–М, 2016.– 346 с.
36. Смолкин А.М. Менеджмент: основы организации: учебник / А.М. Смолкин М.: ИНФРА–М, 2013. – 372 с.
37. Савицкая, Г.В. Экономический анализ [Текст]: Учебник / Г.В. Савицкая. – 14–е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2013. – 649 с.
38. Семенова, И. В. Личностная мотивация при совершенствовании управления в сфере услуг как социально–адаптационный фактор / И.В. Семенова // Современные проблемы науки и образования – 2012 – №3 – С.296.
39. Семёнова, И. В. Теоретический анализ развития основных школ управления // Фундаментальные исследования / И.В. Семенова // Современные проблемы науки и образования – 2013 – №4–3 – С.715–718.
40. Скамай, Л.Г. Экономический анализ деятельности предприятия м: Учебник / Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. – 2–е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2014. – 378 с.
41. Соломанидина, Т. О. Мотивация трудовой деятельности персонала [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом», «Организационное поведение», «Мотивация персонала» / Т. О. Соломанидина, В. Г. Соломанидин. – 2–е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2012. – 312 с.
42. Фокин, К.Б. Управление кадровым резервом: теория и практика: Монография / К.Б. Фокин. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2016. – 278 с.
43. Шлендер, П. Э. Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П. Э.Шлендер и др.; под ред. проф. П. Э. Шлендера. – М. : ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 320 с.
44. Шекшня С. В. Управление персоналом современной организации. – М.; ЗАО Бизнес–школа Интел–Синтез, 2016. – 368 с.;
45. Шепелев Е. М., Дятлов А. В., Фенёва М. А., Бесхмельницын М. И. Менеджмент. – Ростов–на–Дону, Феникс, 2013. – 352 с.;
46. https://www.katrenstyle.ru/articles/journal/news/nazvanyi_srednie_zarplatyi_farmatsevtov_vgosudarstvennyih_aptekah

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://stuservis.ru/vkr/36639