

DOI 10.31558/2307-2318.2021.2.11

УДК 330.115: 338.46

JEL: L83, M50

Соколюк К.Ю.

к.е.н., ст.викл. кафедри маркетингу, підприємництва і торгівлі

Одеська національна академія харчових технологій, м. Одеса

ORCIDID: 0000-0002-0758-6468

katya.sokoluk@meta.ua

Зачоса О.Д.,

кандидат економічних наук

Донецький національний університет ім. Василя Стуса

ORCID ID: 0000-0002-6316-3304

oksanzachesa@gmail.com

ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ МОТИВАЦІЇ РОЗВИТКУ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ (ТУРИЗМ)

Трансформація економіки та економічних відносин, що наразі відбуваються у світлі змін, які охопили усі країни світу, вимагає нових підходів до організації праці та стимулювання й мотивації розвитку людського капіталу. Так як саме людський капітал зі своїми складовими (фізична, інтелектуальна, духовна, соціально-культурна), за умов їх гармонійного та пропорційного розвитку, виступають базисом для інноваційного розвитку економіки в цілому. В статті проаналізовано сучасний стан мотиваційної системи підприємств сфери послуг на прикладі туристичного підприємства. Визначено основні проблемні місця в системі мотивації. Зокрема, з даних результатів проведеного опитування, слідує, що присутня негармонійність та відсутність повної взаємодії між керівниками та спеціалістами. Було виявлено, що працівники дослідженого підприємства є не достатньо вмотивованими та незадоволені рівнем заробітної плати та мікрокліматом в колективі. На нашу думку, отримані результати мають лягти в основу удосконалення мотиваційного механізму для туристичного підприємства, так як від якості персоналу в переважній більшості, залежить ефективність роботи підприємства сфери послуг. Визначено, що при формуванні соціально-економічного механізму мотивації розвитку людського капіталу в умовах розвитку туризму в країні довгостроковій перспективі необхідно враховувати складність ситуації з об'явленим карантинном, прояв творчості, зростання ступеня її інтелектуалізації, рівня освіченості сучасної людини та базуватися на нестандартних підходах до пошуку ефективних стимулів, залучення висококваліфікованих кадрів, розвитку конкурентоспроможності персоналу і гнучкого реагування на вимоги ринку.

Ключові слова: людський капітал, трудова мотивація, соціально-економічний механізм, підприємства сфери послуг, ефективність.

Рис. – 6, Табл. - 1, Літ. - 7

Постановка проблеми. Останні події в сфері економіки та суспільному середовищі призвели до поглиблення кризових явищ підприємницького сектора, зокрема серед підприємств сфери послуг. Карантинні обмеження пов'язанні із пандемією Covid-

19, негативно позначились на малому та середньому бізнесі. Зокрема, значна частина підприємств сфери послуг не втримались на ринку через недостатній запас фінансової міцності та недосконалість системи організації та мотивації праці. Подальший розвиток економіки та її галузей наразі потребує нових підходів та поглядів. Зокрема, на перше місце варто ставити питання щодо збалансованого та ефективного формування та подальшого розвитку людського капіталу за усіма його складовими. Як свідчить досвід провідних компаній світу, саме правильно сформована система менеджменту персоналу, що передбачає запровадження соціально-економічного механізму мотивації розвитку людського капіталу, є основою ефективної роботи більшості підприємств сфери послуг. Так як від рівня задоволеності умовами роботи (рівнем оплати праці, соціальним захистом, взаємовідносинами в колективі та ін..) прямо залежить якість надання послуг і, як наслідок, результативність роботи підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед наукових здобутків науковців, що досить змістовно досліджували питання формування та розвитку людського капіталу варто відзначити праці Коденської М.Ю., Нестерчук Ю.О. [4]. Вченими окреслено напрями формування людського капіталу із врахуванням усіх його складових. Зокрема, зазначено, що даний процес має відбуватись комплексно та системно із залученням інвестицій на усіх етапах формування людського капіталу. У працях Воедило А.А. [1], Грішнєвої О.А. [2] висвітлено підходи щодо визначення поняття мотивація та формування мотиваційного механізму. Вивченням питання щодо управління людським капіталом присвячені праці Костюнік О.В [6], Ніколайчук М.В. [7] та ін.

Проте, незважаючи на такий вагомий науковий доробок, формування соціально-економічного механізму мотивації розвитку людського капіталу, зокрема у світлі останніх подій, залишається актуальним та не вивченим у повній мірі питанням.

Метою даного дослідження є визначення сучасного стану та оцінка мотиваційної системи підприємств сфери послуг, зокрема туристичної галузі, та визначення основних напрямів формування соціально-економічного механізму мотивації розвитку людського капіталу.

Виклад основного матеріалу. Для оцінки ефективності мотиваційної системи підприємств сфери послуг нами було обрано туристичні підприємства м. Вінниці та проведено анонімне анкетування працівників з метою з'ясування ступеня їх задоволеності умовами, оплатою праці, системою стимулювання з використанням Google Forms. У результаті проведення опитування отримано 83 анкети. Репрезентативність вибірки 99%, довірчий інтервал $\pm 2,32\%$. Розподіл респондентів за статтю, категоріями персоналу та стажем роботи в організації представлений на рис. 1.

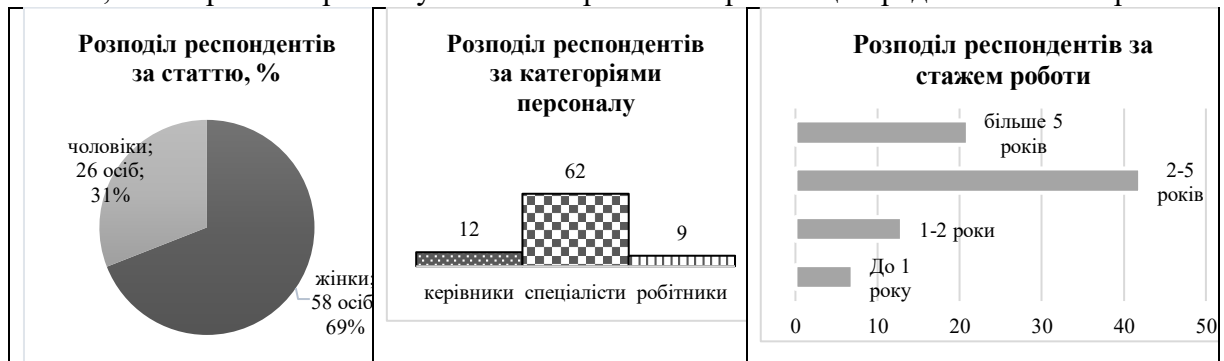


Рисунок 1 - Розподіл респондентів опитування за статтю, категоріями персоналу та стажем роботи

З даних рисунка, що вище слідує, що серед опитаних 69% жінки та 31% чоловіки. В опитуванні приймали участь в основному спеціалісти – 62 особи із 83 респондентів із стажем роботи 2-5 років та більше 5 років. Така характеристика опитуваних дасть змогу оцінити наявний стан мотивації праці на туристичному підприємстві та зміни, які відбулися за останні 5 років. Крім того, це дасть змогу виявити слабкі місця та визначити ті елементи мотиваційної системи, що є для персоналу найбільш значущими.

На питання, що пов'язані на виявлення рівня співпраці між спеціалістами та керівниками (перший блок – 3 питання), було отримано наступні відповіді (рис. 2). З даних результатів опитування, що наведені на рисунку можна зробити висновок про негармонійність та відсутність повної взаємодії між керівниками та спеціалістами.



Рисунок 2 - Визначення рівня задоволеності від роботи із вищим керівництвом на туристичному підприємстві

Зокрема, є випадки відсутності комунікації, а саме 16 % працівників не отримують відповіді на свої запитання до керівництва, 36 % керівників просто контролюють процес та не приймають власної участі у поточній діяльності туристичного підприємства. Таке враження сформувалось у працівників. Окрім того, це прямо впливає на продуктивність. Зокрема, 18% зізналися (так як анкетування анонімне), роблять лише вигляд, що працюють. Також було виявлено, що 12% опитаних відчувають до себе погане ставлення з боку керівників. На їх думку, їх ігнорують та не звертають уваги на їх творчі та професійні якості.

У другому блоці питань (їх також три) ми визначали рівень готовності працівників щодо звільнення та задоволеність своїм робочим місцем й рівень володіння ними інформацією про діяльність туристичної компанії (рис. 3).

За результатами проведеного опитування щодо виявлення причин можливого свого добровільного звільнення було виявлено наступне. 37%, а це 31 особа із 83 опитаних готові залишити роботу на підприємстві, якби йому запропонували в іншому місці вищу оплату. 22 працівники звільнилися б з туристичного підприємства, якби в іншому місці їм запропонували вищу посаду. Серед опитаних 30 осіб готові й далі працювати, якби їм давали більш цікаві задачі та налагодився мікроклімат в колективі.

Негативним є також і те, що на думку 28% трудового колективу зростати та розвиватися тут неможливо, а 18% взагалі не бачать таких перспектив. На наш погляд, це є наслідком недосконалості системи мотивації на підприємстві.

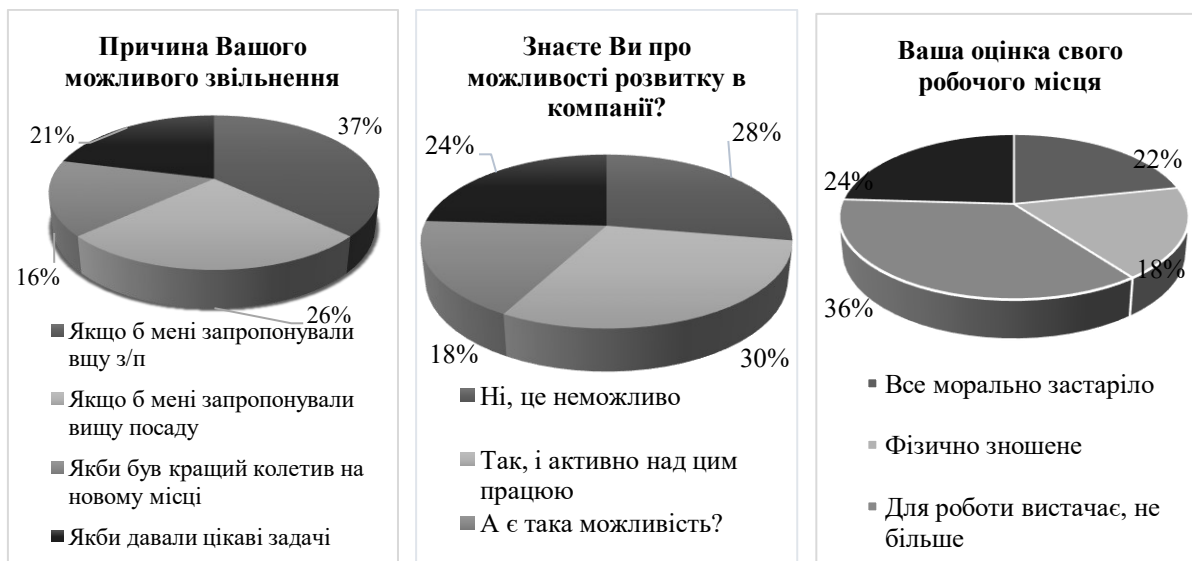


Рисунок 3 - Оцінка рівнем задоволеності роботи на підприємстві та свого робочого місця

Крім незадоволеності заробітною платою та відсутністю перспектив професійного росту, 22% опитаних вважають технічну оснащеність свого робочого місця морально застарілим, а 18 – взагалі фізично зношеним.

Наступний блок запитань, а їх було 2, направлений на оцінку працівниками роботи колег та їх участь у досягненні місії та відповідності цінностям туристичної компанії (рис. 4).



Рисунок 4 - Рівень задоволеності кліматом в колективі

За результатами отриманих відповідей на запитання третього блоку висновок наступний. Трудовий колектив туристичних підприємств є дещо розбалансований та в певній мірі «не дружній». Зокрема, про це свідчать такі результати. Лише на думку 33 опитаних всі совісно справляються зі своїми обов'язками. На думку 11% опитаних – працює на повну лише декілька працівників із відділу. 17 опитаних вважає (а це 21% колективу, якщо перенести дані на генеральну сукупність), що працює та повністю справляється із своїми обов'язками менше половини.

З метою оцінки рівня довіри та взаємодопомоги в колективі було задано запитання щодо взаємодопомоги працівників. За результатами 23% вважають, що їх колеги не хочуть їм допомогти, і вважають, що їх задачі-їх проблеми. На думку 34% колективу, і це непоганий показник, більше половини працівників готові прийти на допомогу. І прикритим та тривожним сигналом, на наш погляд, є те, що 20 5 опитуваних вважає, що більшість намагається перекласти власну відповідальність на інших.

З метою виявлення рівня розвитку корпоративної культури було задано ще два запитання. Результати подано на рис.5.



Рисунок 5 - Наявність конфліктів в колективі та дружність колективу за межами роботи

Отже, підводячи підсумок до даного блоку питань варто звернути увагу на наступне. Конфлікти в колективі бувають і 38% респондентів відповіли, що це не частіше 1 разу в тиждень. А лише 11% зазначили, що вони відсутні. З результатів відповідей на дане питання видно, що ситуація в колективі досить напружена, а корпоративна культура на невисокому рівні. Підтвердженням цього є і те, що лише 36% працівників спілкуються між собою за межами роботи. Позитивним моментом, на який варто керівництву звернути уваги при розробці заходів щодо удосконалення мотиваційного механізму, є те, що 24 % працівників хочуть спілкуватися за межами роботи. Тому можливо варто мотивувати їх до цього, тим самим це знизить рівень конфліктності в колективі.

Узагальнена оцінка результатів проведеного анкетування наведена у таблиці 1.

Таблиця 1 - Узагальнені результати оцінки системи мотивації

Бали	Відсоток залученості	Розподіл колективу за результатами опитування	Характеристика працівника
0-30	до 21,4%	10% або 8 опитаних	Залученість працівника - критично низька. Людина на межі звільнення. Цей співробітник неефективний і швидше за все ще й токсичний. Він не йде тільки через вік або тому що не знайшов альтернативної пропозиції.
31-70	22-50%	10% або 8 опитаних	Залученість співробітника - нижче середньої. Швидше за все, такий працівник доглядає інші місця роботи, але боїться втратити оклад, тому сяк-так виконує обов'язки.
71-90	51-64,2%	20% або 17 опитаних	Залученість людини - середня. Фактори, які його не влаштовують, зрозумілі з відповідей з нульовим результатом. Такий працівник номінально справляється з обов'язками, але не докладає додаткових зусиль.
91-110	64,9-78,5%	30 % або 25 опитаних	Залученість працівника - вище середньої. Зверніть увагу на відповіді, де людина набрала менше 5 балів. Якщо не виправити ці фактори, залученість знизиться.
111-140	79,2-100%	20% або 17 опитаних	Залученість співробітника - висока. Ця людина не має наміру йти з компанії. Він залучений, лояльний і з задоволенням виконує свої обов'язки.

У ході дослідження системи мотивації було виявлено, що працівники дослідженого підприємства є не достатньо вмотивованими та незадоволені рівнем заробітної плати та мікрокліматом в колективі. На нашу думку, отримані результати мають лягти в основу удосконалення мотиваційного механізму для туристичного підприємства, так як від якості персоналу в переважній більшості, залежить ефективність роботи підприємства сфери послуг.

На жаль, за результатами дослідження нами виявлено проблеми мотивації праці на туристичних підприємствах. Зокрема, є випадки відсутності комунікації, а саме 16 % працівників не отримують відповіді на свої запитання до керівництва, 36 % керівників просто контролюють процес та не приймають власної участі у поточній діяльності туристичного підприємства. Таке враження сформувалось у працівників. Окрім того, це прямо впливає на продуктивність. Було виявлено, що 12% опитаних відчувають до себе погане ставлення з боку керівників. Крім незадоволеності заробітною платою та відсутністю перспектив професійного росту, 22% опитаних вважають технічну оснащеність свого робочого місця морально застарілим. Трудовий колектив туристичних підприємств є дещо розбалансований та в певній мірі «не дружній».

Варто звернути увагу на наступне. Конфлікти в колективі бувають і 38% респондентів відповіли, що це не частіше 1 разу в тиждень. З результатів відповідей на дане питання видно, що ситуація в колективі досить напружена, а корпоративна культура на невисокому рівні. Позитивним моментом, на який варто керівництву звернути уваги при розробці заходів щодо удосконалення мотиваційного механізму, є те, що 24 % працівників хочуть спілкуватися за межами роботи. Тому можливо варто мотивувати їх до цього, тим самим це знизить рівень конфліктності в колективі.

Формування ефективного соціально-економічного механізму трудової мотивації праці на туристичних підприємствах є нагальною вимогою сьогодення. На більшості туристичних підприємствах наявний механізм не є дієвим. Свідчення цього є їх нерентабельність, збитковість, висока плинність кадрів та інші негативні процеси, першопричиною яких є низький рівень задоволеності працею, низький рівень задоволення основних потреб працівників.

Соціально-економічний механізм трудової мотивації праці означає систему стимулів, важелів, організаційних заходів та інших елементів зовнішнього економічного та адміністративного спонукання працівників, який спрямований на реалізацію управлінських функцій, пов'язаних з управлінням через мотивацію. Він покликаний гармонійно поєднати існуючий набір стимулів, які є в його арсеналі з метою найбільш ефективного впливу на працівника та на різних рівнях (колективи, підприємства, держава тощо) має свої особливості в елементах, структурі, спрямованості тощо [5].

Формування механізму трудової мотивації праці на туристичному підприємстві буде спрямоване на: збереження зайнятості персоналу; створення умов для професійного та кар'єрного зростання працівника; справедливий розподіл доходів і ефекту зростання преміальної частини оплати праці; забезпечення сприятливих умов праці і збереження здоров'я співробітників; спонукання до активізації діяльності творчого змісту; створення атмосфери взаємної довіри та зворотного зв'язку; забезпечення сприятливих умов для використання новітніх технологій та створення на основі їх використання нових продуктів, послуг.

При формуванні соціально-економічного механізму трудової мотивації праці в умовах розвитку туризму в країні довгостроковій перспективі необхідно враховувати складність ситуації з об'явленим карантинном, прояв творчості, зростання ступеня її інтелектуалізації, рівня освіченості сучасної людини та базуватися на нестандартних

підходах до пошуку ефективних стимулів, залучення висококваліфікованих кадрів, розвитку конкурентоспроможності персоналу і гнучкого реагування на вимоги ринку.

Серед мотивів починають переважати короткострокові цілі та ціннісні орієнтації. Люди прагнуть отримати блага зараз, негайно, пріоритетними стають особистий та груповий егоїзм. Мотиви суспільного визнання праці та участі в процесі управління займають останні місця серед спонукальних чинників трудової діяльності, незалежно від форм власності підприємств.

Відсутність можливостей гідної та адекватної самореалізації, зниження трудової мотивації і психологічний розлад навіть у професіоналів із високим рівнем інтелекту і досвідом виживання в умовах трансформаційних процесів у суспільстві потребують потужних зусиль для подолання деформацій в інтелектуальному розвитку всього суспільства й формування нового ефективного механізму трудової мотивації з активною позицією кожного індивідуума у виборі місця роботи за власним бажанням і здібностями, а не за вимушеною необхідністю [5].

Варто зазначити, що туристичні підприємства регіону мають всі можливості для того, щоб соціально-економічний механізм трудової мотивації праці працював ефективно. Туристичні підприємства мають висококваліфікований персонал, інформаційне забезпечення роботи з провідними підприємствами туристичної галузі та інфраструктури. Однак проекти розвитку туризму мають ґрунтуватися в першу чергу на ефективному використанні механізму мотивації праці.

Підґрунтям для формування дієвої системи трудової мотивації праці в туристичному підприємстві повинно стати впровадження соціально-економічного механізму трудової мотивації праці, який включає низку стимулів, важелів, організаційних заходів та інших елементів зовнішнього та внутрішнього економічного та адміністративного спонукання працівників, спрямований на реалізацію управлінських функцій, пов'язаних з управлінням через мотивацію (рис. 6).

Даний механізм спрямований на вирішення питань:

економічного характеру – відновлення економічної та стимулюючої функції заробітної плати, премії та нововведення кредитування, оплата побутових, культурних та ін. потреб працівників;

соціальних – розвиток відносин соціального партнерства, соціальної згуртованості, нематеріальне стимулювання, формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі, запобігання конфліктам;

організаційно-адміністративних – забезпечення належних умов праці для туристичної діяльності, регулювання ринку праці, мінімізація безробіття, створення нових робочих місць, розвиток туристичної галузі;

інтелектуальних – підвищення освітнього і культурного населення, розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, системи безперервної освіти, підвищення кваліфікації працівників згідно з потребами туристичної галузі, захист прав інтелектуальної власності;

нові форми розвитку туризму - стимулювання впровадження нових форм, партнерства, товарів, послуг в туризмі, оцінювання роботи працівників в галузі туризму;

інформаційного – моніторинг та оцінка рівня трудової мотивації праці, результативності її використання за показниками туристичної діяльності [3, 4].

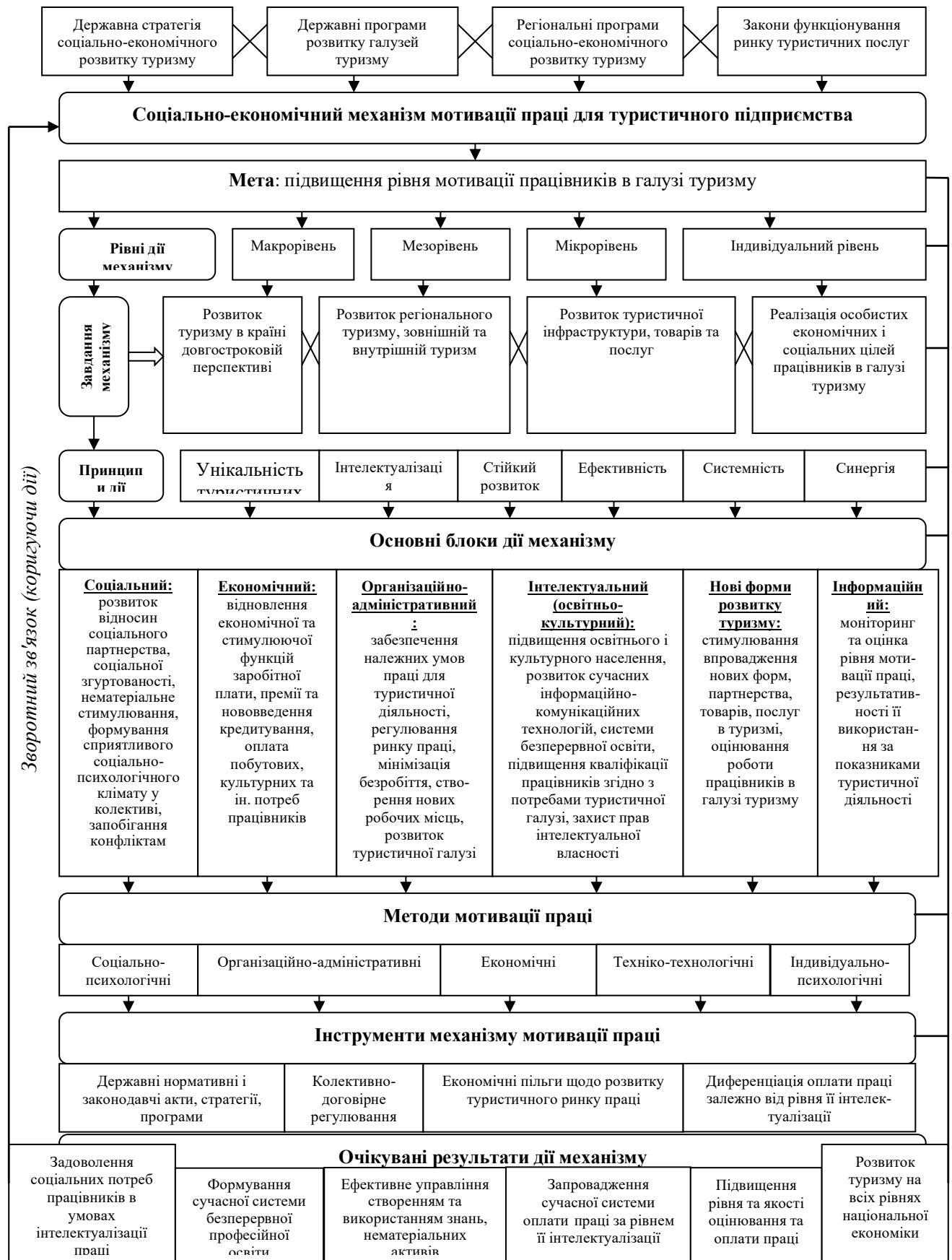


Рисунок 6 - Соціально-економічний механізм трудової мотивації працівників туристичного підприємства

Даний соціально-економічний механізм трудової мотивації праці на туристичному підприємстві поєднає наявний набір стимулів з метою ефективного впливу на працівника. Для забезпечення ефективності та результативності реалізації якого необхідно створити сприятливі умови для розвитку персоналу, які дадуть можливість стимулювати підвищення нематеріальних цінностей та інтелектуального потенціалу.

Необхідність та важливість формування соціально-економічного механізму трудової мотивації праці необхідно розглядати, насамперед, з точки зору ймовірних чинників впливу на поведінку колективу та керівництва. Механізм повинен бути спрямований на досягнення успіху в умовах конкуренції у коротко- і довгостроковому періодах та забезпечувати мотиви конкуренції та унікальні пропозиції нових туристичних продуктів, реакції на зміни зовнішнього середовища, гнучкість управління.

Дієвий механізм трудової мотивації праці повинен забезпечувати успішний перехід набору чинників, стимулів, принципів, мотивів, сподівань, ціннісних орієнтацій, поведінкових реакцій із лінійного дискретного стану у замкнутий, постійно повторюваний процес. Удосконалення соціально-економічного механізму трудової мотивації праці на дасть можливість визначити напрями у розвитку системи трудової мотивації праці, а також створити передумови підвищення ефективності і прибутковості. Це дозволить вийти на новий рівень розвитку і відкрити перспективи реалізувати свої можливості на міжнародному рівні.

Висновки. Доцільність впровадження на підприємствах туристичної галузі соціально-економічного механізму трудової мотивації праці та розвитку системи трудової мотивації праці ґрунтується на розумінні багатовимірності та багатокритеріальності цієї системи на всіх рівнях оцінювання діяльності персоналу, необхідності використання багатоваріантних методик і критеріїв відповідної оцінки. Однак визначені ефекти є різноякісними і відображають лише окремі аспекти дієвості системи трудової мотивації праці, використання запропонованих методологічних та методичних підходів до її оцінки вже сьогодні може бути корисним, оскільки сприятиме: підвищенню дієвості механізму трудової мотивації праці та пошуку соціальних і економічних важелів забезпечення економічного зростання в умовах посилення конкуренції; керованому регулюванню процесів розвитку трудового потенціалу; реалізації різноманітних форм розвитку туризму.

Побудований механізм трудової мотивації праці для підприємства туризму повинен бути гнучким та виступати одним з інструментів удосконалення планування діяльності та реалізації планів, запровадження змін як реакції на зміни у зовнішньому середовищі. Гнучкість системи трудової мотивації праці забезпечить стимулюванням працівників для досягнення кінцевих кількісних та якісних результатів, серед яких визначені індивідуальні показники діяльності працівника, відділу та підприємства у цілому. Запропонований соціально-економічний механізм трудової мотивації праці враховує загальні економічні ринкові закони, особливості розвитку туристичної галузі та професійних та особистих якостей персоналу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Воєдило А. А. Мотиваційний механізм розвитку людського капіталу в системі Державної прикордонної служби України. *Ефективність державного управління*. 2012. Вип. 33. С. 165-172.
2. Грішнова О. А. Мотивація людського розвитку в стратегії економічного зростання України. *Вісник ТУП*. в 2 ч. Ч. 1. 2003. № 4 (52). С. 50 — 54.
3. Зачоса О.Д. Теоретичні підходи та їх еволюційний розвиток у формуванні людського капіталу. *Економіка і організація управління*, 2016. № 1(21). С.243-249.

4. Коденська М.Ю., Нестерчук Ю.О., Соколюк С.Ю., Соколюк К.Ю. Людський капітал в системі соціально-економічних відноси. Умань : Видавець: «Сочінський», 2017. 169 с.
5. Колот А. М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: Навч. посібник. К.: КНЕУ, 1998. 224 с.
6. Костюнік О.В. Питання управління людським капіталом підприємства. Інвестиції: практика та досвід, 2017. №3. С. 51-54.
7. Ніколайчук М.В. Тенденції та закономірності управління людським капіталом суб'єктів господарювання. *Економіка розвитку*, 2012. № 1 (61). С. 63—68.

REFERENCES

1. Voiedylo A. A. Motyvatsiinyi mekhanizm rozvytku liudskoho kapitalu v systemi Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia*. 2012. Vyp. 33. S. 165-172. (in Ukrainian)
2. Hrishnova O. A. Motyvatsiia liudskoho rozvytku v stratehii ekonomichnoho zrostantia Ukrainy. *Visnyk TUP*. v 2 ch. Ch. 1. 2003. № 4 (52). S. 50 —54. (in Ukrainian)
3. Zachosa O.D. Teoretychni pidkhody ta yikh evoliutsiinyi rozvytok u formuvanni liudskoho kapitalu. *Ekonomika i orhanizatsiia upravlinnia*, 2016. № 1(21). S.243-249. (in Ukrainian)
4. Kodenska M.Iu., Nesterchuk Yu.O., Sokoliuk S.Iu., Sokoliuk K.Iu. Liudskiy kapital v systemi sotsialno-ekonomichnykh vidnosy. Uman : Vydavets: «Sochinskyi», 2017. 169 s. (in Ukrainian)
5. Kolot A. M. Motyvatsiia, stymuliuvannia y otsinka personalu: Navch. posibnyk. K.: KNEU, 1998. 224 s. (in Ukrainian)
6. Kostyunik O.V. Pytannia upravlinnia liudskym kapitalom pidpriemstva. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, 2017. №3. S. 51-54. (in Ukrainian)
7. Nikolaichuk M.V. Tendentsii ta zakonomirnosti upravlinnia liudskym kapitalom subiektiv hospodariuvannia. *Ekonomika rozvytku*, 2012. № 1 (61). S. 63—68. (in Ukrainian)

Соколюк К.Ю., Зачеса О.Д.

ФОРМИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА МОТИВАЦИИ РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ (ТУРИЗМ)

Трансформация экономики и экономических отношений, пока происходят в свете изменений, которые охватили все страны мира, требует новых подходов к организации труда и стимулирования и мотивации развития человеческого капитала. Так как человеческий капитал со своими составляющими (физическое, интеллектуальное, духовное, социально-культурная), при условии их гармоничного и пропорционального развития, выступают базисом для инновационного развития экономики в целом.

В статье проанализировано современное состояние мотивационной системы предприятий сферы услуг на примере туристического предприятия. Определены основные проблемные места в системе мотивации. В частности, по данным результатов проведенного опроса, следует, что присутствует негармоничность и отсутствие полного взаимодействия между руководителями и специалистами. Было обнаружено, что работники исследованного предприятия является недостаточно мотивированными и недовольны уровнем заработной платы и микроклиматом в коллективе. По нашему мнению, полученные результаты должны лечь в основу совершенствования мотивационного механизма для туристического предприятия, так как от качества персонала в подавляющем большинстве, зависит эффективность работы предприятия сферы услуг. Определено, что при формировании социально-экономического механизма мотивации развития человеческого капитала в условиях развития туризма в стране долгосрочной перспективе необходимо учитывать сложность ситуации с объявленным карантином, проявление творчества, роста степени ее интеллектуализации, уровня образованности современного человека и базироваться на нестандартных подходах к поиску эффективных стимулов, привлечения высококвалифицированных кадров, развития конкурентоспособности персонала и гибкого реагирования на требования рынка.

Ключевые слова: человеческий капитал, трудовая мотивация, социально-экономический механизм, предприятия сферы услуг, эффективность.

K. Sokoliuk, O. Zachosa

FORMATION OF SOCIO-ECONOMIC MECHANISM OF MOTIVATION OF HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT OF ENTERPRISE IN THE FIELD OF SERVICES (TOURISM)

The transformation of the economy and economic relations, which is currently taking place in the light of changes that have affected all countries of the world, requires new approaches to the organization of labor and stimulating and motivating the development of human capital. Since human capital with its components (physical, intellectual, spiritual, socio-cultural), under conditions of their harmonious and proportional development, are the basis for innovative development of the economy as a whole.

The article analyzes the current state of the motivational system of enterprises sphere of services on the example of a tourist enterprise. The main problem areas in the motivation system are identified. In particular, from the results of the survey, it follows that there is disharmony and lack of full interaction between managers and specialists. It was found that the employees of the surveyed company are not sufficiently motivated and dissatisfied with the level of wages and the microclimate in the team. In our opinion, the obtained results should be the basis for improving the motivational mechanism for the tourism enterprise, as the quality of staff in the vast majority depends on the efficiency of the service sector.

It is determined that in forming the socio-economic mechanism of human development motivation capital in the development of tourism in the country in the long run it is necessary to take into account the complexity of the situation with the declared quarantine, creativity, increasing the degree of its intellectualization, education of modern man and based on non-standard approaches to finding effective incentives, attracting highly qualified staff response to market demands.

Keywords: human capital, labor motivation, socio-economic mechanism, service enterprises, efficiency.