

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО (СГУ)**

Кафедра менеджмента и маркетинга

АВТОРЕФЕРАТ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

**МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВЫМПЕЛКОМ»)**

студентки 5 курса 571 группы
направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль подготовки «Менеджмент организации»
экономического факультета

Цой Натальи Викторовны
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

к.э.н., доцент

кафедры менеджмента и маркетинга

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Лабунская А.А.

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Дорофеева Л.И.

инициалы, фамилия

Саратов 2018

ВВЕДЕНИЕ.Актуальность темы выпускной работы. Одним из приоритетных направлений мотивация персонала в организации является создание и развитие программ вхождения и социализации работников в организации. Решение этой проблемы позволяет снизить большинство негативных факторов внутренней среды организации в области формирования сильной корпоративной культуры, групповой динамики коллектива, производительности труда, текучести кадров, удовлетворённости трудом, приверженности организации и других важных показателей и характеристик деятельности организации.

Проблема не решенная и окончательно не может быть никогда решена, потому что меняется организация, меняется среда, меняется образ жизни людей, меняются их потребности. А люди главный ресурс и реализация этого ресурса зависит от мотивации напрямую.

Данную проблему разрабатывали следующие зарубежные и Российские авторы: А.Маслоу, Ф.Герцберга, В.Врум, С.Адамс, П.Ершова, С.Каверина, К.Обуховский, Г.Мюррея, Э.Фромма, У.Макдогалла, Партер-Лоулера, К.Адельфер.

Целью данной работы - исследовать процесс мотивации персонала в организации на примере ПАО « ВымпелКом »

Для достижения цели, необходимо решить следующие задачи:

- Дать понятие и представить классификации мотивации персонала в организации
- Раскрыть методы персонала в организации
- Дать общую характеристику деятельности ПАО «ВымпелКом»
- Оценить сложившуюся систему мотивации в ПАО «ВымпелКом»
- Рассмотреть улучшения экономических методов мотивации в ПАО «ВымпелКом»
- Представить новые социально-психологические методы мотивации
- Оценить экономическую эффективность мероприятий

Объект исследования система мотивации персонала в организации, в том числе в ПАО «ВымпелКом»

Предмет исследования организационно – экономические отношения возникающие в процессе организации.

Информативной основой изучения стали законодательные и нормативно-правовые аспекты, кроме того сведения, содержащаяся в академической, монографической и промежуточной литературы, сведения статистической отчетности ПАО «ВымпелКом»

Практическая значимость работы заключается в возможности использования результатов исследования при создании программ для повышения продуктивности и улучшения сложившейся системы мотивации в процессе мотивации персонала в организации.

Цель и задачи исследования определили структуру данной работы, она состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В главе 1 «Теоретические основы исследования мотивации персонала в организации»

Раскрываются функции, определения, виды мотивации. Мотивация – одна из основных функций управления, т. е. обособившийся вид деятельности, представляет собой процесс побуждения себя и других к деятельности, направленной на достижение целей организации. Развитие мотивации приводит к повышению производительности труда в не меньшей степени, чем технологическое перевооружение.

Виды мотивации:

Экстрисивная мотивация (внешняя) – группа мотивов, обусловленных действием внешних факторов на объект: обстоятельств, условий, стимулов, не связанных с содержанием конкретной деятельности.

Интрисивная мотивация (внутренняя) имеет внутренние причины, связанные с жизненной позицией личности: потребностями, желаниями, стремлениями, влечениями, интересами, установками. При внутренней

мотивации человек действует и поступает «добровольно», не руководствуясь внешними обстоятельствами.

Мотивацию классифицируют на несколько видов: 1.По основным группам потребностей, 2.По используемым способам, 3.По источникам возникновения, 4.По направленности на достижения целей.

В главе 2«Анализ мотивации персонала в ПАО «ВымпелКом» проанализирован процесс мотивации его работников.

Организация ПАО «ВымпелКом» известная, как «Билайн» представляет собой компанию по оказанию услуг сотовой связи. Так же ПАО «ВымпелКом» входит в состав группы компании VEON Ltd.Лидирующие позиции занимаемые VEON Ltd говорит о ее авторитете в данной нише .Штаб квартира компании находится в Голландии, в Амстердаме .Акции VEON Ltd. котируются на биржах NASDAQ и Euronext Amsterdam..

Миссия данной компании заключается в том, что бы дарить радость от общения .Поэтому многие абоненты выбирают именно ее.

На данный момент ПАО «ВымпелКом» одна из основных телекоммуникационных фирм РФ и СНГ ,представляющую сотовую связь, интернет и домашнее телевидение под брендом «Билайн» с 1993 года, над процветанием фирмы работают 11 тыс. специалистов ,постоянно увеличивая список оказываемых услуг и повышая качество работы.

В настоящее время услугами сотовой связи «Билайн» пользуются 35млн.абонентов в 77 регионах РФ и Казахстане .Центры поддержки клиентов ,а так же офисы и магазины обеспечивают широкий спектр услуг ,а по номеру 0611 круглосуточную тех.поддержку.

Компания активно выводит на рынок новые технологии связи такие как LTE,4G., для высокоскоростного доступа в интернет.

Отношения между «Билайн» и сотрудниками строго регламентирует ТК.РФ. Для внесения сотрудника в штаб ,выпускается приказ и распоряжения .Перед тем ,как сотрудник вступит в свои должностные обязанности он должен будет пройти месячное обучение внутри компании.

После прохождения всего курса, сотрудник проходит тест ,а после успешной сдачи приступает к работе. За сотрудником обязательно прикрепляется рабочее место(компьютер ,стол, стул, стационарный телефон) и он несет за него материальную ответственность.

Система мотивационного стимулирования в ПАО «ВымпелКом» сложилась следующим образом.

- Финансовое стимулирование оклад + премия (50% от оклада)
- Подарки в виде сувенирной продукции «Билайн»
- Сотовая связь
- Домашний интернет
- Телевидение
- ДМС(включая стоматологию)
- Отпуск 28 дней в году
- Собственная свадьба (3дня)
- Смерть близких (3дня)
- Справка вызов на сессию
- Так же существуют различные конкурсы внутри компании
- Доска почета

Морально-психологическое стимулирование:

- Оптимизация рабочего места
- Эстетические аспекты

Лучших сотрудников награждают интересными командировками.

Повышение и улучшения квалификации сотрудников по специальным программам обучения.

Предоставляется шанс повышение квалификации напрямую в компании согласно специально исследованным и подтвержденным программам обучения. Ведутся конкурсы высококлассного мастерства.

В 2017 г. 40% сотрудников ПАО «ВымпелКом» повысили квалификацию и прошли профессиональную переподготовку, в том числе 4 сотрудника

прошли зарубежную стажировку. Ежегодно проводится аттестация рабочих мест.

В ПАО «ВымпелКом» активно работает профсоюзная организация, которая следит за соблюдением условий труда и отдыха, обеспечений социальных гарантий и льгот предусмотренных Российским законодательством.

Формирование отношения доверия является первостепенной, по сколько обеспечивает эффективные межличностные взаимодействия, как по вертикальным коммуникации, так и по горизонтальным

Работникам организации предоставляется социальный пакет, в рамках которого осуществляется бесплатное медицинское обслуживание на базе мед. страхования и предприятия, так же включены услуги стоматолога.

При разнообразии характеристик оценки их можно распределить на следующие группы: эффективность труда; профессиональное поведение; индивидуальные качества.

Под условиями совершения итогов в работе понимаются возможности или желание к осуществлению общих функций управления, как по отношению к другим объектам воздействия, так и по отношению к самому себе. Другими словами, данные показатели характеризуют степень создания работником своей функциональной роли

В ПАО «ВымпелКом» при повышении коэффициентов существующих показателей значительно возрастает уровень заработка персонала. Характеристики прямого высококлассного действия включают последующие пункты для работы: совместная работа и сплоченность в труде;

Независимость в постановлении проблем; стремление к принятию дополнительной ответственности или дополнительной нагрузки и т. п.

В 3главе «Направления совершенствования систем мотивации персонала в ПАО «ВымпелКом» обосновываются основные направления совершенствования мотивации работников, в качестве которых автор предлагает усовершенствовать социально – психологические методы

мотивации и составление программ обучения для увеличения выручки от продаж.

Компания «Билайн» предоставляет услуги сотовой связи, что подразумевает продажи. Исходя из этого стоит составить программы обучения для сотрудников, направленную на увеличения продаж компании, потому что основной доход компании составляет выручка от продаж.

По мнению экспертов, после прохождения обучение, продажи увеличатся на 3% .

Осуществления рекомендованной программы даст возможность повысить выручку компании на 3%, что на 1,02% больше предыдущей выручки, тем самым прибыль от реализации составит 52 778 000, что на 0,01% больше, чем до внедрения программы.

Данные меры по улучшению никак не являются затратными, в последствии их введения прибыль увеличилась.

Хорошей мотивацией бы послужило самостоятельное составление графика на рабочую неделю, с некоторыми договоренностями, но при этом не теряющую смысл стимулирования. Так как в основном график гибкий и его нужно обязательно обговаривать с коллегами и руководством. Для того, что бы иметь такую возможность нужно повысить производительность труда и не опаздывать на работу.

По мнению специалистов, данный вид мотивации увеличат производительность труда на 1%.

Социально-психологические методы прямо или косвенно направлены на повышение творческой активности и инициативы всех работающих в организации. К ним относятся:[3,с 194]

- Поощрение избирательской и рационализаторской деятельности;
- Воспитание группового самосознания коллектива;
- Сохранение и развитие традиций и обычаев данной организации
- Вовлечение работников в управление
- Комфортные условия труда

- Обучение работников
- Своевременный должностной и профессиональный рост
- Повышения демократичности руководства

В компании было проведен анализ на доверие, путем анкетного опроса ,который показал, что руководители по отношению к своим сотрудникам не внимательны.

Для совершенствования социально-психологических методов мотивации, руководству следует проводить тимбилдинги и корпоративы на природе в не в формальной обстановке .Так же участвовать в повышения квалификации сотрудника, делиться опытом, давать ценные советы.

Декорировать компании на время праздников, отправлять поздравительные письма внутренней почтой, после выше перечисленных способов отношения между сотрудниками и руководством в компании будут доверительные.

После введения новых методов стоит провести повторный опрос.

В **заключении** выпускной работы содержатся основные выводы и рекомендации по теме исследования.

Мотивация – одна из основных функций управления, т. е. обособившийся вид деятельности, представляет собой процесс побуждения себя и других к деятельности, направленной на достижение целей организации. Развитие мотивации приводит к повышению производительности труда в не меньшей степени, чем технологическое перевооружение.

Простая модель мотивации содержит 4 основных элемента: потребности, поведение, вознаграждение и обратную связь. Потребность— это нужда, необходимость в чем-либо; это состояние неудовлетворенности субъекта наличием или отсутствием какого-либо объекта; это состояние противоречия между имеющимся и желанным, имеющимся и необходимым.

Виды мотивации:

Экстринсивная мотивация (внешняя) – группа мотивов, обусловленных действием внешних факторов на объект: обстоятельств, условий, стимулов, не связанных с содержанием конкретной деятельности.

Интринсивная мотивация (внутренняя) имеет внутренние причины, связанные с жизненной позицией личности: потребностями, желаниями, стремлениями, влечениями, интересами, установками. При внутренней мотивации человек действует и поступает «добровольно», не руководствуясь внешними обстоятельствами.

Мотивацию классифицируют на несколько видов: 1. По основным группам потребностей, 2. По используемым способам, 3. По источникам возникновения, 4. По направленности на достижения целей.

Организация ПАО «ВымпелКом» известная, как «Билайн» представляет собой компанию по оказанию услуг сотовой связи. Так же ПАО «ВымпелКом» входит в состав группы компании VEON Ltd. Лидирующие позиции занимаемые VEON Ltd говорит о ее авторитете в данной нише. Штаб квартира компании находится в Голландии, в Амстердаме. Акции VEON Ltd. котируются на биржах NASDAQ и Euronext Amsterdam..

Миссия данной компании заключается в том, что бы дарить радость от общения. Поэтому многие абоненты выбирают именно ее.

На данный момент ПАО «ВымпелКом» одна из основных телекоммуникационных фирм РФ и СНГ, представляющую сотовую связь, интернет и домашнее телевидение под брендом «Билайн» с 1993 года, над процветанием фирмы работают 11 тыс. специалистов, постоянно увеличивая список оказываемых услуг и повышая качество работы.

В настоящее время услугами сотовой связи «Билайн» пользуются 35млн. абонентов в 77 регионах РФ и Казахстане. Центры поддержки клиентов, а так же офисы и магазины обеспечивают широкий спектр услуг, а по номеру 0611 круглосуточную тех.поддержку.

Система мотивационного стимулирования в ПАО «ВымпелКом» сложилась следующим образом.

- Финансовое стимулирование оклад + премия (50% от оклада)
- Подарки в виде сувенирной продукции «Билайн»
- Сотовая связь
- Домашний интернет
- Телевидение
- ДМС(включая стоматологию)
- Отпуск 28 дней в году
- Собственная свадьба (3дня)
- Смерть близких (3дня)
- Справка вызов на сессию
- Так же существуют различные конкурсы внутри компании
- Доска почета

Морально-психологическое стимулирование:

- Оптимизация рабочего места
- Эстетические аспекты

Лучших сотрудников награждают интересными командировками.

При разнообразии характеристик оценки их можно распределить на следующие группы: эффективность труда; профессиональное поведение; индивидуальные качества.

Под условиями совершения итогов в работе понимаются возможности или желание к осуществлению общих функций управления, как по отношению к другим объектам воздействия, так и по отношению к самому себе. Другими словами, данные показатели характеризуют степень создания работником своей функциональной роли

В ПАО «ВымпелКом» при повышении коэффициентов существующих показателей значительно возрастает уровень заработка персонала. Характеристики прямого высококлассного действия включают последующие пункты для работы: совместная работа и сплоченность в труде;

Независимость в постановлении проблем; стремление к принятию дополнительной ответственности или дополнительной нагрузки и т. п.

Повышение и улучшения квалификации сотрудников по специальным программам обучения.

Предоставляется шанс повышение квалификации напрямую в компании согласно специально исследованным и подтвержденным программам обучения. Ведутся конкурсы высококлассного мастерства.

В 2017 г. 40% сотрудников ПАО «ВымпелКом» повысили квалификацию и прошли профессиональную переподготовку, в том числе 4 сотрудника прошли зарубежную стажировку. Ежегодно проводится аттестация рабочих мест

В ПАО «ВымпелКом» активно работает профсоюзная организация, которая следит за соблюдением условий труда и отдыха, обеспечений социальных гарантий и льгот предусмотренных Российским законодательством.

Формирование отношения доверия является первостепенной, по сколько обеспечивает эффективные межличностные взаимодействия, как по вертикальным коммуникации, так и по горизонтальным

Работникам организации предоставляется социальный пакет, в рамках которого осуществляется бесплатное медицинское обслуживание на базе мед. страхования и предприятия, так же включены услуги стоматолога.

Компания «Билайн» предоставляет услуги сотовой связи, что подразумевает продажи. Исходя из этого стоит составить программы обучения для сотрудников, направленную на увеличения продаж компании, потому что основной доход компании составляет выручка от продаж.

Осуществления рекомендованной программы даст возможность повысить выручку компании на 3%, что на 1,02% больше предыдущей выручки, тем самым прибыль от реализации составит 52 778 000, что на 0,01% больше, чем до внедрения программы.

Данные меры по улучшению никак не являются затратными, в последствии их введения прибыль увеличилась.

Хорошей мотивацией бы послужило самостоятельное составление графика на рабочую неделю, с некоторыми договоренностями, но при этом не теряющую смысл стимулирования. Так как в основном график гибкий и его нужно обязательно обговаривать с коллегами и руководством. Для того, что бы иметь такую возможность нужно повысить производительность труда и не опаздывать на работу.

По мнению специалистов, данный вид мотивации увеличат производительность труда на 1%.

Таким образом выше перечисленные методы стимулирования помогут компании «Билайн» не только держать лидирующие позиции на рынке, но и ставить новые рекорды в своей сфере услуг и быть достойным конкурентом.

Социально-психологические методы прямо или косвенно направлены на повышение творческой активности и инициативы всех работающих в организации.

Для совершенствования социально-психологических методов мотивации, руководству следуют проводить тимбилдинги и корпоративны на природе в не в формальной обстановке .Так же участвовать в повышения квалификации сотрудника, делиться опытом, давать ценные советы.

Декорировать компании на время праздников, отправлять поздравительные письма внутренней почтой, после выше перечисленных способов отношения между сотрудниками и руководством в компании будут доверительные.

Данные свидетельствуют о том, что все вышеперечисленные мероприятия по усовершенствованию мотивации персонала ПАО «ВымпелКом» помогут повысить доверие от подчиненных к руководству.