



На правах рукописи
Ворошилов

Ворошилов Дмитрий Юрьевич

**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ СТАТУС ТРУДОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕКРЕАЦИОННОЙ СФЕРЕ
(на примере Кавказских Минеральных Вод)**

Специальность 22 00 08 – Социология управления

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

- 3 ДЕК 2009

Пятигорск – 2009

Работа выполнена на кафедре социально-гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета

- Научный руководитель:** доктор социологических наук, доцент
Пустарнакова Ирина Алексеевна
- Официальные оппоненты:** доктор социологических наук, профессор
Напсо Мариана Давлетовна
- кандидат социологических наук, доцент
Попова Татьяна Владимировна
- Ведущая организация:** Волгоградский государственный
архитектурно-строительный
университет

Защита состоится 19 декабря 2009 года в 13-00 часов на заседании диссертационного совета ДМ 212 194 01 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) наук при Пятигорском государственном технологическом университете по адресу 357500, Ставропольский край, г Пятигорск, пр 40 лет Октября, 56

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Пятигорского государственного технологического университета по адресу г Пятигорск, пр 40 лет Октября, 56

Автореферат разослан 18 ноября 2009 года

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор исторических наук, доцент



Г Н Рыкун

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В настоящее время рекреация и рекреационная деятельность являются предметом изучения целого ряда наук экономики, экологии, географии, медицины, психологии, социологии и др. Говоря о рекреации и рекреационной деятельности, необходимо отметить, что эти два понятия имеют двойной смысл. Во-первых, рекреация – это отдых, восстановление сил человека, израсходованных в процессе труда. Соответственно, рекреационная деятельность человека – это его поведение, направленное на восстановление и развитие физических, психических и духовных сил. Во-вторых, рекреация – это отрасль непродуцированной сферы, а рекреационная деятельность – это развитие государством, общественными и другими организациями, частным предпринимательством систем мероприятий, целью которых является удовлетворение рекреационных потребностей членов общества. Эта деятельность подразумевает целенаправленное создание необходимых экономических, организационных и материально-вещественных предпосылок для развития рекреационных систем, призванных охранять и укреплять здоровье нации.

Социально-культурные функции рекреационной деятельности заключаются в удовлетворении потребности познания окружающего мира природы, истории, культуры. Экономические функции предусматривают повышение способности людей к производительному труду, продлевают период активной трудовой деятельности человека.

Главная цель функционирования рекреационной системы состоит в оздоровлении и всестороннем развитии рекреантов - индивидуумов, участвующих в рекреационном процессе. При ее достижении повышается производительность труда, снижаются выплаты по временной нетрудоспособности, увеличивается рабочее время (экономические аспекты), продолжительность жизни, снижается заболеваемость (социальные аспекты). Поскольку рекреационная система тесно связана с определенной территорией, то можно говорить о территориальной рекреационной системе, которая состоит из взаимосвязанных подсистем природных рекреационных ресурсов, инженерного обустройства территории, обслуживающего персонала, собственно рекреантов и органа управления рекреационным комплексом региона. Комплексный характер рекреационной деятельности и многообразие ее связей с социальной средой региона и трудовыми ресурсами обуславливает целесообразность рассмотрения экономического статуса трудовой деятельности в рекреационной сфере. Функции подсистемы рекреационной сферы «обслуживающий персонал» направлены на обслуживание рекреантов. Эта подсистема характеризуется численностью рекреационного персонала специализированных предприятий, уровнем квалификации и профессионализма кадров, обслуживающих туристов, обеспеченности рабочей силой. Орган управления обеспечивает оптимальные соотношения между всеми подсистемами, получая информацию о свойствах и емкости подсистем, осуществляет информационное, законодательное, финансовое и материально-

техническое обеспечение рекреационной деятельности Особое внимание к экономическому статусу трудовой деятельности обусловлено значительным увеличением актуальности разработки вопросов структурного содержания курортного потенциала рекреационной зоны, его взаимосвязи с экономическим потенциалом, с темпами и пропорциями развития общественного производства

В настоящее время рекреационная сфера в России переживает существенные сложности «застывший» государственный сектор и стихийно сложившийся коммерческий нуждаются не только в выработке концептуальной модели развития, т.е. в руководстве для эффективной деятельности, но и в исследовании перспективных направлений трансформации трудовой деятельности работников рекреационной сферы, их мотивировки работой, а также в построении прогностической модели трудовой деятельности и управления ресурсами в рекреационной сфере

Степень научной разработанности проблемы. Исследование проблемы трудовой деятельности в рекреационной сфере предполагает непрерывный учет многогранности и сложности ее структурных и функциональных характеристик Поэтому для раскрытия темы потребовалось обращение, прежде всего, к трудам классиков социологии О Конта, М Вебера, Т Веблена, Э Гидденса, Э Дюркгейма, Г Спенсера, Т Парсонса, Р Мертон и других Трудовая деятельность неотделима от личностей, конкретных людей, в этой связи для настоящего исследования интерес представляют научные разработки проблемы личности, ее функций, социального и профессионального развития В этом отношении большой вклад в науку внесли Ф Баррон, Э Вильховченко, И Гофман, М В Демин, И С Кон, А Менегетти, А В Меренков, В Соколов Исследователи Л М Лузина, И П Маноха, В Н Марков, Ю В Синягин сконцентрировали внимание на формировании творческой индивидуальности и личностном потенциале В этом же контексте интерес представляют работы С Ивановой, Д Болдогоева, Э Борчаниновой, А Глотовой, М Паркина, Е В Сидоренко, Е В Трифонова, В А Фурсова, которые свой научный интерес сконцентрировали на современных технологиях повышения мотивации персонала, направленной на профессиональный рост в процессе трудовой деятельности Конкретные рекомендации по повышению профессионального уровня работников сервиса содержатся в работах И В Зорина, З А Нагимовой, В К Романовича, Н И Ковалевой, Г И Илюхина, М В Сосенко

Значимый вклад в изучение вопросов, связанных с управлением трудовыми ресурсами и теорией человеческого капитала, внесли такие ученые, как В В Адамчук, И А Баткаева, Б М Генкин, В А Дятлов, А Я Кибанов, А Э Котляр, Ю Г Одегов, М И Магура, А И Рофе, Г Э Слезингер и другие Их работы в разной степени раскрывают механизмы мотивации к труду работников предприятий

Оправданный интерес вызывают также разработки отечественных моделей менеджмента в условиях совершенствования трудовой деятельности и повышения конкурентной борьбы на рынке услуг В числе их авторов следует назвать В А Винокурова, А И Кравченко, И О Тюрину, Л А Жальбину, К Л Жихарева, С Б Мельникова, Н И Захарова, А А Иващенко, И К Корнеева,

В И Корниенко, А Ж Лугового, Т М Орлову, В Б Ременникова, Ю В Шевцова, Г В Широкову и многих других

Вполне естественно, что возникла необходимость анализа работ, в которых рассмотрено развитие санаторно-курортных комплексов, использование их рекреационного потенциала К этим вопросам обратились Е И Богданов, О А Никитина, а Б А Тищенко и В В Савченко уделили внимание опыту формирования рекреационных систем на региональном уровне

Еще в начале XX века Ф Тейлор указывал на разделение труда и проектирование работы как на элементы функции администрирования, наряду с составлением планов и распределением обязанностей Работа у Ф Тейлора представляла собой задание, которое должно быть выполнено работником или объединенными усилиями работников и администрации Среди зарубежных исследователей работы необходимо отметить Ф и Л Гилберта, которые расширили изучение работы до исполнителя, его движений и затрачиваемого времени Это позволило проектировать рациональные методы выполнения работы и устанавливать нормы затрат рабочего времени Первым, кто поставил вопрос об эффективном выполнении работы в организации, был Г Эмерсон, одним из основателей изучения работы в нашей стране считается А К Гастев Работа рассматривалась им с позиции проектирования и организации рабочего места, обучения использованию новых методов выполнения заданий Другой подход к реализации трудовой деятельности проявляется у П М Керженцева, который предвидел механизацию производства и уделял больше внимания управленческим аспектам выполнения работы, в том числе рациональному использованию рабочего времени По мнению Т Котарбинского, работа складывается из действий, инструмента и способа Революционно новым взглядом на работу как на результат деятельности явилась концепция управления по целям П Друкера, где работа представлена в виде действий, направленных на достижение целей

В социологии, так же как и в экономике, нет единства в понимании функции мотивации трудовой деятельности К Халл, К Спенс, Е Толмен ограничивают мотивацию функцией энергетизации деятельности К Левин рассматривает потребности и ценности как составляющие единого процесса мотивации Наиболее распространенное понятие мотивации предлагает П Янг, он рассматривает его как влияние всех условий на побуждение и регулирование поведения Близко к нему рассмотрение мотивации К Мадсена, как совокупности побуждающих, поддерживающих и направляющих поведение переменных Один из ведущих специалистов в области мотивации Дж Аткинсона считает, что «мотивация – это процесс, определяющий избирательность, интенсивность и устойчивость поведения»¹ Все многообразие подходов можно разделить на две модели мотивации, описывающие деятельность и поведение человека, которые были бы полезны при формировании необходимого поведения в рекреационной сфере Первая

¹Аткинсон Дж Менеджмент и социальные системы – М Экономика 2001

мотивация, главным образом, сфокусирована на вопрос «Почему?», делая мотив энергетической функцией, силой, импульсом, обеспечивающим динамизм поведения. Таким образом, мотивация – двигатель деятельности человека. Вторая подход к рассмотрению мотивации исходит из того, что проблема создания мотивации не в том, откуда брать энергию, а в том, как ее расходовать, управлять источниками психологической энергии, не растрачивать и не препятствовать ее проявлению. Дж. Аткинсон считает, что «нет ленивых людей, то есть тех, кому не хватает мотивации, а есть те, кто растрчивает или тормозит ее по каким-либо причинам»². В этом случае основным в мотивации становится вопрос «Как?». Согласно теории Ф. Герцберга, мотивирующее воздействие на работника оказывают факторы, связанные с работой, а не условия, в которых работа выполняется. Исследования, проведенные Р. Хакманом и Г. Олдхемом, способствовали разработке нового направления, именуемого «Теорией характеристик работы». Это наиболее популярный подход к перепроектированию работы. Теория основана Р. Хакманом на теории мотивации Ф. Герцберга и предполагает набор факторов, которые внутренне мотивируют работника. Однако зарубежные авторы рассматривают вопросы мотивации к труду личности, как правило, применительно к уже устоявшимся рыночным отношениям. В их работах не отражена специфика переходного периода и выводы, к которым они приходят, не могут рассматриваться в виде универсальных рекомендаций для обладающей своими особенностями и находящейся на этапе становления рыночных отношений России. Среди отечественных ученых этой проблемой заинтересовались И. П. Пономарев, Н. Самоукина, А. Егоршин и другие.

Как показал анализ, проблема труда и трудовой деятельности основана на множестве различных по содержанию и подходам мнений и точек зрения, что создает определенные трудности в формировании прогностической модели для рекреационной сферы. Тем не менее существующая теоретическая база способствовала решению поставленных перед исследованием задач.

Целью исследования является разработка теоретико-методологической модели трудовой деятельности в рекреационной сфере, основанной на мотивации работой, определении характера и механизмов управленческого воздействия на совершенствование и повышение производительности труда работников отраслевых предприятий и организаций. Для достижения данной цели потребовалось решение следующих **задач**:

- рассмотреть теоретико-методологические основания построения прогностической модели трудовой деятельности в сфере предоставления рекреационных услуг,
- провести факторную операционализацию и анализ понятий «трудовая деятельность», «работа», «мотивация работой» с точки зрения их воздействия на устойчивое развитие организаций в рекреационной сфере,
- дать характеристику функциям трудовой деятельности на предприятиях, предоставляющих рекреационные услуги, особенностям и технологии их

² Аткинсон Дж. Менеджмент и социальные системы - М. Экономика 2001

производства,

- представить оптимальное построение организационной структуры, наиболее благоприятной для осуществления эффективной трудовой деятельности и повышения производительности труда,
- с позиций интринсивных и экстринсивных действий проанализировать стимулы и роль субъективного фактора в мотивации трудовой деятельности в рекреационной сфере,
- определить основные связующие элементы между мотивацией и трудовой деятельностью в рекреационной сфере, в том числе влияние социальной структуры трудового коллектива,
- разработать прогностическую модель труда и трудовой деятельности в сфере рекреационных услуг, выделить особенности использования метода работы командой

Объектом исследования является трудовая деятельность в рекреационной сфере

Предметом исследования выступают мотивационные аспекты, направленные на формирование социально-экономического статуса трудовой деятельности в сфере рекреационных услуг

Основная гипотеза исследования: социально-экономический статус и эффективность трудовой деятельности в сфере производства рекреационных услуг зависят от уровня взаимодействия работника и выполняемой им работы, который, в свою очередь, определяет характер мотивации профессиональной активности

Дополнительная гипотеза: путь к эффективному управлению трудовой деятельностью в рекреационной сфере лежит через понимание мотивации деятельности работника. Только зная то, что движет человеком, что побуждает его к работе, какие мотивы лежат в основе его действий, можно попытаться разработать эффективную систему форм и методов управления трудовыми процессами

Теоретико-методологическая основа исследования. В решении поставленных перед исследованием задач помогла опора на концепты, содержащиеся в трудах отечественных и зарубежных экономистов, психологов, социологов, политологов, философов, этнологов. Были использованы также синергетические методы исследования, универсальность и нетрадиционность которых не только применима к процессам современного развития как социума, так и других систем, в частности команд, но и обладает прогностическими качествами. Синергетические методы исследования представляются наиболее оптимальными для описания процесса создания прогностической модели труда в рекреационной сфере. Синергетический и математический блоки исследования представляют собой анализ и использование достижений в этой области как отечественных, так и западных ученых. Автором инспирирован и переосмыслен феномен детерминизма в плане его нелинейной интерпретации, это позволило ввести в поле концептуальной аналитики феномен времени, что помогло создать прогностическую модель труда в рекреационной сфере. Из

математических методов были использованы системы дифференциальных уравнений, методы статистического анализа и другие

Методологическую основу составили также общеметодологические принципы объективность, системность, конкретность и всесторонность, единство аналитического и диалектического подходов. Большое значение для раскрытия проблемы исследования имела совокупность методов и способов изучения конкретных аспектов объекта и предмета исследования, таких как детерминизм, единство сознания и действий, развитие, дающие представление о социальной обусловленности совершенствования трудовой деятельности в рекреационной сфере. Таким образом, диссертационное исследование предполагало конвергенцию эмпирических социальных наук, которая позволила получить дополнительные познавательные возможности посредством сравнительно-исторического, ретроспективного и типологического методов.

Материалы эмпирического характера подбирались в процессе работы с документами и посредством анкетирования. Полученные результаты дали возможность сделать обобщения, проверить гипотезу, определить качественные параметры отдельных аспектов проблемы, провести операционализацию понятийного аппарата. В работе использовались также результаты и выводы социологических исследований, содержащихся в научных публикациях, тематических изданиях.

Эмпирическую базу исследования составили разноплановые социологические данные. Первичные материалы были получены в процессе опросов, проведенных автором в 2007-2008 годах в рамках участия в реализации исследовательской программы «Региональное и организационное управление в условиях трансформирующейся России». Опросы проводились среди руководителей и работников пятнадцати предприятий рекреационной сферы городов-курортов Кавказских Минеральных Вод.

Вторичные материалы были получены путем анализа результатов эмпирических исследований, проведенных Южно-Российским научно-образовательным центром ИСПИ РАН, Ставропольским региональным отделением «АНР-Ставрополье», фондом «Общественное мнение», опубликованных статистических данных Министерства экономического развития Ставропольского края, ВЦИОМ за 2005-2008 годы.

Эмпирическую основу исследования составили также законодательные и подзаконные акты Российской Федерации, Ставропольского края, нормативная документация региональной администрации КМВ, регламентирующие различные аспекты деятельности предприятий санаторно-курортной и рекреационной сферы.

– Научная новизна исследования заключается в разработке и обосновании теоретико-методологической модели трудовой деятельности в сфере рекреационных услуг, основанной на мотивации как внутренней движущей силе работников, а также на использовании рациональных механизмов и эффективных методов управления, ориентированных на повышение качества и производительности труда. Кроме того, элементы

новизны содержатся в следующих результатах исследования

- через призму управленческой практики, направленной на эффективное использование рекреационных ресурсов и повышение конкурентоспособности организации рекреационной сферы, осуществлена факторная операционализация и анализ категорий «трудовая деятельность», «работа», «мотивация работой» Работа представлена в качестве объективно измеряемых действий, направленных на достижение поставленной цели, а определение понятия «труд» связано с субъективными суждениями о физических усилиях,
- на основании анализа различных точек зрения о мотивации выявлены проблемы формирования внутренней мотивации трудовой деятельности у работников санаторно-курортных и рекреационных организаций В этом плане разрешено противоречие, связанное с воздействием работы на работника рекреационной сферы как источника мотивации,
- в результате проведенного исследования предложена новая модель, объясняющая возникновение мотивации работой, как взаимодействие работника и работы, включающая процессы, происходящие при этом взаимодействии, и их влияние на формирование внутренней мотивации,
- представлено эмпирическое исследование, содержащее характеристику механизмов мотивации работой в рекреационной сфере, которая базируется на результатах «полевого» эксперимента, проведенного в 2006-2008 годах в различных рекреационных организациях Кавказских Минеральных Вод,
- с учетом региональных особенностей рекреационного потенциала КМВ рассмотрены основные этапы формирования мотивации трудовой деятельности возникновение потребности, поиск объектов удовлетворения потребностей, выбор способов достижения желаемого результата, выполнение намеченных действий, достижение поставленной цели, устранение потребностей, связанное с их удовлетворением,
- определены критерии эффективности управления трудовой деятельностью в сфере рекреационных услуг, основанные на единстве целей работы коллектива и управленческих функций в решении стратегических задач организации,
- с учетом распределения профессиональных ролей и функциональных обязанностей выделены технологические особенности трудовой деятельности в рекреационных организациях, виды контроля, планирования и мотивации В этом же направлении рассмотрены аспекты внедрения в деятельность работников рекреационной сферы метода работы командой

Положения, выносимые на защиту. Исходя из результатов проведенного исследования, на защиту выносятся следующие **положения**·

1 Трудовую деятельность в рекреационной организации невозможно представить без организационного начала, которое необходимо для координации действий, объединения усилий работников и распределения задач Работа каждого работника должна включать в себя организационные механизмы, способствующие координации и взаимодействию их работы В содержании работы можно отметить три взаимосвязанных вида построения отношений полномочия, ответственность и подконтрольность

2 Анализ различий между понятиями «труд» и «работа» показал, что «работа» - это объективно измеряемые действия/поведение, направленные на достижение поставленной цели. Понятие «труд» связано с субъективными суждениями по поводу затраты усилий, совершаемых индивидом в том или ином направлении. Работа в рекреационной организации сферы очень разнообразна по своему содержанию. В этой связи целесообразно рассмотреть различные виды работ и их классификацию по регламенту выполнения, направленности и сопоставимости результата, по взаимодействию работников.

3 Существуют два основных подхода к проектированию работы в рекреационной организации. Первый, наиболее распространенный, состоит в том, что, исходя из целей и функций организации, сначала проектируется работа, а человек подбирается для уже известной и определенной работы. При втором подходе, человек, его личностные качества и способности являются основой для проектирования работы, таким образом, работа будет лучше соответствовать интересам, возможностям и потребностям работника.

4 С позиции обеспечения выполнения работы в организации и получения высоких результатов, работа должна быть целью для работника, что требует мотивации работника самой работой, тем более что характеристики поведения, которые ему необходимо проявить, определяются работой и ее содержанием. Роль менеджера по обеспечению выполнения работы в этом случае заключается не только в наборе необходимых людей, их стимулировании, но и в том, чтобы сделать работу интересной для работника и развить важные для ее выполнения качества.

5 Проведенный социологический эксперимент показал, что наличие потребности роста у работников положительно сказалось на повышении уровня активации. Этот факт говорит о том, что работник, обладающий потребностью роста, способен воспринимать работу и работать при большей активации, чем работник, не обладающий потребностью роста. Зависимость уровня активации работой от уровня образования свидетельствует, что более высокий уровень образования способствует более высокой активации работой и позволяет справляться с неопределенностью, неожиданностью и сложностью в работе.

6 Мотивацию работника рекреационной сферы можно рассмотреть как процесс взаимосвязанных потребностей и действий, поскольку она возникает не одновременно, а разворачивается во времени. Необходимо отметить, что мотивация представляет собой непрерывный процесс, он действует постоянно. В процессе мотивации возникают и актуализируются разные потребности, а поскольку действие определяется наиболее сильной потребностью, то это приводит к прерыванию или изменению самого процесса мотивации.

7 Масштабность взаимозависимости показателей мотивации говорит, что показатели зависят и влияют друг на друга, но в то же время каждый показатель несет собственную информацию о мотивации работой и отражает свой аспект взаимодействия работника и работы как источника мотивации.

Теоретическая значимость проведенного исследования заключается в том, что его результаты могут быть использованы для дальнейшей разработки теоретико-методологических проблем управления трудовой деятельностью, ее

мотивации в структурных звеньях рекреационной сферы Проведенный анализ способствуют лучшему пониманию природы и механизмов мотивационного воздействия на трудовую деятельность со стороны различных внутренних и внешних факторов

Практическая значимость исследования состоит в том, что его результаты и выводы могут стать основой для подготовки пособий работникам предприятий сферы рекреационных услуг, специализированных курсов по социологии управления

Апробация работы Основные положения и выводы диссертации излагались на межвузовских и внутривузовских научно-практических конференциях, обсуждались на семинарах и заседании кафедры социально-гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета По материалам исследования подготовлено и выпущено шесть публикаций, общим объемом 4,9 п л

Структуру диссертации определили предмет, цель и задачи исследования Она состоит из введения, трех глав, включающих в себя шесть параграфов, заключения и библиографического списка

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность проблемы, определяются объект и предмет исследования, характеризуются степень научной разработанности и эмпирическая база, раскрываются гипотезы, методология, цель и задачи, научная новизна, положения, выносимые на защиту, практическая и теоретическая значимость, формы апробации диссертации, ее структура

Первая глава «Концептуальные и теоретико-методологические основы трудовой деятельности и ее мотивации в рекреационной сфере». В первом параграфе «Понятие «работа» в сфере рекреационных услуг, ее классификация и технологические особенности» указано, что выполнение работы в организации рекреационной сферы требует от работника заинтересованности в результатах, а средством ее выполнения служит мотивация, которая рассматривается как внутренняя движущая сила работника Под работой в параграфе понимается деятельность, направленная на создание условий полноценного отдыха тех, кто пользуется услугами предприятия рекреационной сферы Поэтому работа рассматривается как процесс, происходящий на индивидуальном уровне, то есть как выполняемые человеком действия в организации по достижению целей Для лучшего понимания сущности работы в организации рекреационной сферы рассматривается ее содержание, организация и выполнение Ее результатом является рекреационный продукт, то есть овеществленная природно-климатическими условиями и экономическим потенциалом услуга, способствующая воспроизводству рабочей силы, повышению производительности труда и продлению функциональной жизнедеятельности трудовых ресурсов В настоящее время, несмотря на финансовый кризис, охвативший все сферы

экономики, в том числе и курортно-рекреационный сектор, рекреационная деятельность является высокоразвитым сектором экономики. Это привело к возникновению специфических технологий, создающих рекреационный продукт. В этом контексте понятие *работа* следует отделять от понятия *функция*. Функция описывает в основном содержательную сторону выполняемой деятельности и отвечает на вопрос *Что следует делать?* Работа включает в себя не только содержательную, но и исполнительную сторону деятельности – *Как делать?* и *Кому делать?*, а также организационную – *С кем делать?*, *Когда делать?* и *Зачем делать?*

Действия по созданию конкретного продукта можно объединить понятием *процесс*, который представлен в виде совокупности работ по достижению конкретного результата. Другое понимание процесса – это совокупность видов деятельности, в рамках которой на входе используется один или более видов ресурсов, а в результате этой деятельности создается продукт, представляющий ценность для потребителя. Кроме того, процесс определяется совокупностью действий и операций, направленных на получение результата, и поддерживается информационной системой организации. Работа в организации рекреационной сферы объединяет понятия «функция» и «процесс», и ее можно представить как совокупность задач и операций, которые необходимо выполнить человеку для преобразования имеющихся ресурсов в рекреационный продукт. В свою очередь, процесс по созданию продукта делится на операции в зависимости от используемых ресурсов. Совокупность задач и операций, выполняемых в рекреационной организации, составляет работу всей организации, которая делится между работниками с учетом горизонтального и вертикального разделения работы. Таким образом, содержательная сторона работы отдельного работника в организации представляет набор задач и операций.

Управление *работой* необходимо, чтобы выполнение работы каждым человеком в организации рекреационной сферы приводило ее к намеченной цели. Оно включает в себя проектирование работ, построение взаимосвязей по работе, разделение полномочий и ответственности.

Таким образом, действия по выполнению работы имеют начало, непосредственно выполнение работы и завершение работы. Процесс выполнения работы, как правило, наблюдаем, а действия по ее начинанию и завершению скрыты от наблюдения, но, как и процесс выполнения, они требуют от работника внутренних усилий и внимания. Кроме того, работу можно рассмотреть как действия по созданию результата. Для создания в работе результата от работника требуются действия, различные по своему содержанию и направленности (подготовка к работе, выполнение работы и сохранение результата).

Во втором параграфе «Параметры методологического эксперимента, верификация результатов» описывается эмпирическое исследование, направленное на выявление механизма мотивации работой в рекреационной сфере и представляющее результат «полевого» эксперимента, проведенного в 2006-2008 годах в различных рекреационных организациях Кавказских

Минеральных Вод Цель проведения исследовательской работы состояла в выявлении причин, источников и механизмов возникновения мотивации работой путем изучения влияния факторов содержания работы на мотивацию работника рекреационной организации Эмпирическая часть исследования состояла из трех основных этапов 1 Проведение эксперимента 2 Анализ полученных данных 3 Проверка и верификация результатов

На первом этапе описано проведение экспериментальной стороны исследования содержания работы на возможность быть источником мотивации посредством восприятия работником характеристик содержания работы – факторов, отражающих взаимодействие работника и работы как источника мотивации Исследуется зависимость восприятия работником факторов содержания работы как свидетельство наличия у него мотивации работой от условий, которые способствуют возникновению и повышению мотивированности работника работой Для проведения анкетного опроса необходимо было вызвать интерес со стороны руководства и заручиться его поддержкой во время проведения эксперимента Интерес руководства проявлялся при ознакомлении с целями и задачами проведения исследования Данные, собранные в ходе личных контактов с руководством организаций при проведении интервью, учитывались в теоретической части Они позволили скорректировать первоначальное представление об актуальности исследования и его практической значимости Анкетный опрос давал возможность руководителю лучше узнать о состоянии дел в организации, необходимости перепроектирования работы и ее содержания, удовлетворенности работников условиями работы, наличии потребности роста у работников и их отношении к работе После проведения анкетирования и предварительного анализа полученных данных руководителю каждой организации был предоставлен отчет с анализом полученных результатов и практическими рекомендациями о необходимых мероприятиях и очередности их проведения для повышения уровня мотивированности работников

На втором этапе анализ данных анкетного опроса проводился в следующей последовательности 1 Обработка общих сведений о работниках 2 Определение средних показателей мотивации работой 3 Определение условий, способствующих мотивации работой 4 Проверка гипотез Выявление и оценка зависимости показателей мотивации от удовлетворенности, потребности роста, отношения к работе и уровня образования Гипотеза I Выявление условий, способствующих проявлению мотивации работой, анализ зависимости мотивационного потенциала работы от этих условий Гипотеза II Определение мотивационного характера предлагаемых показателей по их зависимости от условий, способствующих проявлению мотивации работой 5 Статистическая обработка и анализ

Проверка гипотез проводилась по всей выборке (224 чел.) на предмет выявления зависимости между показателями мотивации и условиями, способствующими ее проявлению Согласно выдвинутой гипотезе, проявлению мотивации работой способствуют удовлетворенность работника условиями работы, наличие у работника потребности роста, высокий уровень образования

и положительное отношение работника к работе. Зависимость показателей мотивации от потребности роста работника рекреационной сферы представлена тремя группами работники, у которых отсутствует потребность роста, - 61%, работники с умеренной потребностью роста - 25%, работники с сильной потребностью роста - 14%. Это объясняет тот факт, что мотивация работой зависит от потребности роста, но потребность роста у работников современной рекреационной организации недостаточно актуализирована в работе. Кроме того, в ходе эксперимента установлено, что отношение к работе является основанием для мотивации работой, и положительное отношение к работе способствует восприятию работником мотивационного потенциала. Работники, которые воспринимают работу как что-то вынужденное, тяжелое и при возможности совсем не работали бы, составили 9%, группа работников с неопределенным отношением к работе, но которые по возможности нашли бы для себя более интересную работу - 23%, группа работников, относящихся к работе как к возможности проявить себя и достичь желаемого, которых устраивает выполняемая работа, - 68%.

Исходя из проведенного анализа результатов социологического исследования, можно считать, что мотивация работой и мотивационный потенциал зависят от определенных условий, к которым относятся удовлетворенность работника рекреационной сферы условиями работы, наличие потребности роста, уровень образования и отношение работника к работе. Эти условия способствуют проявлению мотивации работой. Необходимо отметить, что удовлетворенность работника условиями работы значимо не повлияла на восприятие им мотивационного потенциала, однако удовлетворенность условиями работы может оказать влияние на проявление других показателей мотивации.

Вторая глава «Социально-экономические трансформации трудовой деятельности в сфере рекреационных услуг». В первом параграфе «Роль субъективного фактора в мотивации трудовой деятельности работников рекреационных организаций» отмечается, что попытки стимулировать необходимое поведение работника на сегодняшний день являются наиболее распространенным явлением в управленческой практике в рекреационной сфере. От работника зависит получение результатов, и только наличие личной заинтересованности позволяет сделать их реальными и достичь поставленных организацией целей. Для того чтобы работник лучше выполнял свою работу, старался получить максимально возможный результат, необходимо наличие у него мотивации, непосредственно связанной с работой. Мотивация – не просто сложное, многоуровневое явление, а явление, имеющее скрытый когнитивный характер. Все многообразие подходов можно разделить на две модели мотивации. Первая модель мотивации главным образом сфокусирована на вопросе «Почему?», делая мотив энергетической функцией, силой, импульсом, обеспечивающим динамизм поведения. Вторая модель мотивации исходит из того, что проблема создания мотивации не в том, откуда брать энергию, а в том, как ее расходовать, управлять источниками психологической энергии, не растрачивать и не препятствовать ее проявлению. Мотив – это явление

внутреннее, субъективное Единственный способ сформировать мотив у работника – это создать такие обстоятельства или условия, при которых возникает возможность удовлетворения его актуальных потребностей посредством выполнения работы В теории управления под мотивацией понимают совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы деятельности и придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей Действия и лежащие в их основе мотивы обусловлены человеком, а результаты этих действий зависят как от внешних, так и от внутренних сил Очевидно, что деятельность человека мотивирована либо внутренне – мотивами, либо внешним воздействием – стимулами Все попытки сформировать у работника рекреационной сферы поведение, нужное для выполнения работы в организации, направлены на внешнюю мотивацию при помощи вознаграждения и стимулирования или на создание условий, которые способствовали бы, посредством внешних подкреплений, формированию определенных мотивов Однако существуют такого рода действия, когда активность сама по себе приносит субъекту удовлетворение, например, действия, связанные с любопытством или самоутверждением Мотивированная таким образом деятельность, побуждаемая собственным интересом, может протекать свободно и эффективно Динамизм внешней среды и меняющийся характер работы, повышение профессионального уровня работников санаториев и повышение уровня выполнения работы требуют от работника новых образцов поведения Проявления новых характеристик мотивированного поведения, отличных от характеристик, необходимых при жестко регламентированных работах, нельзя добиться стимулированием или внешней мотивацией действий, поскольку они являются проявлением внутренних мотивов работников в действиях В данном параграфе мотивация работой в рекреационной сфере рассматривается как желание работника получить результат в работе и его интерес к самому процессу выполнения работы, однако при этом не делается разграничения между мотивацией процессом выполнения работы и мотивацией результатом, что связано с пониманием работы как деятельности по созданию результата Для получения результата работнику рекреационной сферы необходимо не только иметь соответствующие работе умения, знания и навыки, но и быть мотивированным на ее выполнение При рассмотрении процесса достижения намеченных целей в санатории важно отметить, что на получение результата, кроме мотивации, влияют следующие факторы постановка и ясность цели, знания, навыки и способности работника, организация работы и координация работ в организации, конкретная ситуация, внешняя среда и неизвестный фактор «Х» Если не учитывать эти факторы, то обнаружить связь мотивации с результатом будет практически невозможно В связи с этим сложно выявить взаимосвязь между стимулированием и результатами работы Однако мотивация работников не только оказывает непосредственное влияние на результат деятельности, но может оказывать и косвенное влияние на него через многочисленные факторы, тогда как

стимулирование работника ограничивает его деятельность только действиями по выполняемой работе

Во втором параграфе «Мотивационные аспекты содержания работы по производству рекреационных услуг» предпринята попытка разрешить противоречие, связанное с воздействием работы на работника рекреационной сферы как источника мотивации, т.е. создание мотивации как внутренней движущей силы воздействием извне. Решением этого противоречия является предложенная в ходе исследования новая модель, объясняющая возникновение мотивации работой как взаимодействие работника и работы, включающая процессы, происходящие при этом взаимодействии, и их влияние на формирование мотивации. Результатом анализа являются выдвинутые гипотезы о взаимодействии работника и работы как источнике возникновения мотивации работой, и условиях, способствующих ее возникновению. Гипотеза I. Появлению мотивации работой в рекреационной сфере способствуют удовлетворенность работника условиями работы, наличие у работника потребности роста, высокий уровень образования и положительное отношение работника к работе. Гипотеза II. Мотивация работой является результатом взаимодействия работника и работы. Исходя из выдвинутых гипотез, сделан вывод о том, что проблему мотивации работой необходимо изучать через систему человеческих потребностей и состояний, которые вызывает содержание работы у работника. Для мотивации работой руководителю необходимо проектировать ее таким образом, чтобы действия по выполнению работы приводили к удовлетворению актуальных потребностей работников. При этом учитывалось, что не все потребности оказывают мотивирующее влияние на человека, а только те из них, которые приводят к развитию состояния удовлетворенности и связаны с содержанием работы. По отношению к содержанию работы мотиваторы являются внутренними факторами, т.е. они присущи самой работе, ее содержанию, а факторы, отсутствие которых может усилить неудовлетворенность, являются внешними и относятся не к содержанию, а к условиям работы. В параграфе указано также, что переход от производства к сфере услуг, увеличение доли управленческих, профессиональных и технических рабочих мест потребовали изменения в содержании работы санаториев в сторону большей самостоятельности и инициативы. Повышение уровня образования работников и изменение их потребностей привело к неудовлетворенности рабочих узко специализированной работой и снижению производительности. Решением возникающих проблем явилось изменение содержания работы. Когда работа или задание изменяются в связи с новой технологией, реорганизацией предприятия, инициативой работников, указаниями руководства, то можно говорить о перепроектировании работы. Цель перепроектирования работы или задания заключается в изменении работы таким образом, чтобы работники выше оценивали качества своей трудовой жизни, их мотивация была сильнее, а фактическая результативность выше. Наиболее распространенными моделями перепроектирования работы являются ротация работ, расширение и обогащение работы.

Здесь же выделены три условия для создания внутренней мотивации. Первое – исполнитель должен знать результат своей работы. Иначе обрывается самовоспроизводящийся мотивационный цикл. Второе – исполнитель должен чувствовать ответственность за уровень выполнения работы, т.е. ощущать личную персональную ответственность за получаемый результат. Третье – исполнитель должен воспринимать свою работу как важную или необходимую, т.е. понимать, что результат работы влияет на жизнь других людей. Например, работник санатория, знающий особенности положительного влияния санаторных услуг на жизнь и здоровье отдыхающих, будет ощущать большую значимость работы, чем такой же сотрудник, не знающий об особенностях воздействия тех же услуг. Таким образом, каждая конкретная работа в рекреационной сфере может иметь разное значение. Для мотивации содержанием работы необходимо учитывать все показатели характеристик работы и их совместное влияние на мотивацию работника. Одинаковую по содержанию работу разные работники воспринимают по-разному, поэтому мотивацию работой определяет не «объективное» описание работы, а то, как это содержание воспринимается работником, к каким оно приводит переживаниям, и как эти переживания формируют мотивацию к работе. В содержании каждой работы можно увидеть рассмотренные в параграфе характеристики активации. Суммарное воздействие этих характеристик будет пропорционально возникновению внутренних состояний работника, возможности действовать, готовности действовать и реализации своих интересов в действиях.

Третья глава «Прогностическая модель труда в рекреационной сфере в контексте управленческого воздействия». В первом параграфе «Модель труда и трудовой деятельности, инструменты и механизмы ее совершенствования» отмечено, что важнейшее место в современной инструментарию прогнозирования производительности труда занимают ее корреляционные и регрессионные модели. Информационной основой построения таких моделей служат статистические совокупности наблюдений над производительностью труда и факторами, предположительно влияющими на нее. Единицами наблюдения могут выступать отдельные работники или производственные коллективы в один и тот же момент времени или последовательные моменты. Объективность сравнения производительности труда работников или коллективов рекреационной сферы, которым приходится действовать в разных обстоятельствах (предоставлять различные услуги, пользоваться разным оборудованием), может быть обеспечена применением метода факторного анализа. Он позволяет на основе некоторых преобразований всех исходных переменных, характеризующих такие обстоятельства, с использованием корреляции между ними синтезировать укрупненные показатели – главные компоненты. Каждая из них представляет собой линейную комбинацию наиболее тесно связанных исходных переменных и выражает некоторую, обычно хорошо поддающуюся содержательной интерпретации тенденцию в распределении наблюдений на качественно разнородные группы. Таким образом, удается идентифицировать такие группы, включающие те объекты (работников,

санатории и т.п.), для которых условия труда максимально схожи, а межгрупповые различия максимальны

Регрессионные модели прогнозирования производительности труда часто строятся как зависимости от ограниченного количества таких предварительно выявленных обобщенных наиболее влиятельных факторов, что по целому ряду методических соображений оказывается более эффективным, чем непосредственный учет множества исходных обстоятельств. Рост производительности труда не является для руководителя рекреационной организации самоцелью. Масса его прибыли может быть увеличена также за счет увеличения количества занятых, что требует дополнительных расходов. Этот путь альтернативен направлению средств на благоприятные изменения факторов производительности. В этом случае ситуация осложняется настолько, что требует перехода к оптимизационным моделям иного типа – теоретико-игровым, а именно к моделям «игр с нулевой суммой» или антагонистических игр. Иное дело, когда производительность труда в санатории в целом зависит от выработки разных групп работников, а увеличение этой выработки в каждом случае связано с затратами одних и тех же ограниченных ресурсов, например, финансовых. При этом если руководитель санатория направит средства на повышение зарплаты работникам какой-то группы, это может дестимулировать другие группы, и их выработка понизится. Поиск оптимального решения в этих случаях связан с применением моделей, отображающих так называемые коалиционные игры. Необходимо также проводить экспериментальную проверку действительности передовых концепций и определение условий успешной реализации, что будет способствовать их практическому применению в рекреационных организациях. Постоянное заимствование передовых теорий и концепций, в том числе и успешного практического опыта управления, означает остановку развития науки управления, что поставит российские рекреационные организации в позицию догоняющих последователей.

Во втором параграфе «Организация коллективного труда в сфере производства рекреационных услуг» отмечено все большее распространение коллективных форм труда как наиболее благотворно влияющих на его производительность и результативность. Одной из форм организации работы в санаториях и домах отдыха является метод работы командой. Важное условие успеха при этом — эффективное распределение работ между членами команды. Применительно к рекреационной сфере метод работы командой является новационным, но весьма многообещающим. Решение проблем в рекреационной сфере основывается на анализе сетевых графиков способами, которые известны под названием «ПЕРТ» или «методы критического пути». При этом задание команды разгребывается до детальнейших операций. Формально выделенная и находящаяся под одним начальником совокупность работников – это не всегда группа в социальном смысле слова, не команда в экономико-производственном плане. Каждая группа (команда) обычно проходит несколько стадий становления. Начальная – ориентационная, когда команда являет собой совокупность людей, произвольно собранную на базе привнесенной организационной структуры, и ее преобразование в коллектив, объединенный общими целями, лишь

разворачивается происходит «перетягивание каната», и выявляется неформальный лидер (лучше, если в конце концов он станет главой команды) Следующая стадия – взаимoadaptация, когда под целенаправленным воспитательным воздействием начальника команды и (или) в результате подражания лидеру и самoидентификации формируются коммуникативная и информационная структуры команды, единые установки поведения ее членов Заключительная стадия – период консолидации Тогда появляются отношения доверительного сотрудничества, взаимопомощь и ответственность за общее дело Наблюдения показывают, что хорошо спроектированное и должным образом интегрированное в систему управления рекреационной деятельностью коллективное участие работников во всеобъемлющей рационализации способно обеспечить быстрое, действенное, безболезненное внедрение инноваций, а в итоге – стремительный рост результативности труда Накопленный опыт позволяет сформулировать ряд положений, которыми, по мнению специалистов, не следует пренебрегать, стремясь к успеху Прежде всего, это склонность и подготовленность самих работников к совместной деятельности подобного рода, настойчивое разъяснение им ее целей, возможностей и вероятных последствий, предварительное обучение всех, а особенно менеджеров и служащих, методам такой деятельности Другое правило – четкая структурированность совместного участия работников и менеджеров в рационализации рекреационной деятельности, целей такого участия, форм и порядка его реализации Администрации рекреационного заведения, приступающей к коллективной рационализации, надлежит быть реалистичной в собственных ожиданиях намечать достижимые результаты, имея в виду, что отдача от подобной «коллективизации», по крайней мере, в начальный период – повышение не столько производительности работников, сколько качества их трудовой жизни, рост удовлетворенности людей своими занятиями Это обязательно улучшит результативность труда, но, может быть, лишь спустя годы Существующий опыт подсказывает следующую целесообразную последовательность действий по организации совместных рационализаторских усилий работников организации рекреационной сферы Полезнее всего начинать с разъяснения людям самого понятия результативности труда применительно к данному конкретному санаторию или базе отдыха и каждому их звену, сопровождая это просьбой о помощи в ее улучшении Далее, откликнувшихся на нее работников нужно собрать и обсудить возможные идеи, совместно ранжировать их и принять согласованный перечень первоочередных мероприятий Спустя какой-то период необходимо сформировать несколько команд, чтобы каждая включала работников, специалистов, менеджеров и была в состоянии тут же наметить отправные идеи для изучения, сообща проанализировать их, обсудить и рекомендовать процедуры их решения

В заключении сделаны некоторые выводы и обобщения, раскрывающие и дополняющие положения, вынесенные на защиту

- трудовая деятельность является одной из возможностей для выражения работником собственной индивидуальности, даже в тех случаях, когда цели не определены, средства неочевидны, а связь вознаграждения и результата

неоднозначна. Для усиления мотивации работника необходимо выполнить следующие условия, которые позволят работнику удовлетворить свои потребности. Во-первых, способствовать повышению самоуважения у работника. Во-вторых, давать возможность работнику выразить свою индивидуальность. В-третьих, позволять ему отождествить себя с работой,

- владение работой в процессе трудовой деятельности – это умение работника своими действиями добиваться результата, используя все возможности и проявляя уверенность в своих действиях. Для того чтобы работник владел своей работой, получал запланированный результат и при этом сохранил возникающий к работе интерес, необходимо соблюдение трех условий: владеть процессом выполнения работы, уметь решать возникающие в работе проблемы, предвидеть их появление, выполнять работу легко, чтобы не потерять к ней интереса от излишнего напряжения и усталости,

- мотивация содержанием работы как внутренняя побуждающая сила интринсивна, т.е. создается в процессе выполнения работы и направлена на получение результата. Таким образом, имеет место самовоспроизводство вознаграждения, как внутреннего мотиватора, за хорошую работу через положительное подкрепление действий в процессе выполнения работы.

- главной идеей развития концепции мотивации работой послужило сложившееся представление о мотивации работой как о результате воздействия работы на работника. Однако работник не только находится под воздействием содержания работы, но и сам может влиять на ее содержание. При этом необходимо учитывать второй, скрытый процесс активности в виде изменения отношения к работе и способности работника выполнять работу,

- действия работника рекреационной сферы, мотивированного работой, способствуют получению больших результатов, чем действия, вызванные стимулированием или вознаграждением. Недостаток стимулирования можно объяснить невозможностью повлиять на те мотивационные характеристики деятельности работника, которые требуются для достижения большего результата,

- чтобы вызвать мотивацию работника, работа должна быть, прежде всего, деятельностью по самореализации личности через удовлетворение всего богатства человеческих потребностей. Чтобы создать высокую мотивацию, необходимо создать условия для удовлетворения потребностей работника,

- хорошо спроектированное и должным образом интегрированное в систему управления рекреационной деятельностью коллективное участие работников во всеобъемлющей рационализации способно обеспечить быстрое, действенное, безболезненное внедрение инноваций, а в итоге – стремительный рост результативности труда,

- групповой метод перепроектирования рекреационной деятельности – это не безвластие профессиональных управляющих, а эффективный способ аккумуляции ими разнообразных знаний и достижения всеобщего согласия по поводу предпринимаемых ради повышения эффективности работы мер.

По теме исследования автором опубликованы следующие работы:

1. Ворошилов, Д Ю. Факторы эффективного управления трудом в рекреационной сфере [Текст] / Д.Ю. Ворошилов // Научные проблемы гуманитарных исследований: научно-теоретический журнал; Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе. № 10(1) – Пятигорск, 2009. – С. 99-103 – 0,7 п.л.
2. Ворошилов, Д.Ю. Понятие мотивации и ее значение для трудовой деятельности в сфере рекреационных услуг [Текст] / Д.Ю. Ворошилов // Научные проблемы гуманитарных исследований: научно-теоретический журнал; Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе. № 11(1) – Пятигорск, 2009. – С. 71-76. – 0,7 п.л.
3. Ворошилов, Д Ю Особенности управления трудом в рекреационной сфере [Текст] / Д Ю Ворошилов // Вестник Московского государственного открытого университета Приложение социальные и гуманитарные науки Межвузовский сборник - № 19 – М МГОУ, 2009 – С 3-11 – 0,7 п л
4. Ворошилов, Д Ю Основные направления регулирования рынка труда в особо охраняемом эколого-курортном регионе КМВ [Текст] / Д Ю Ворошилов // Научные труды Московского автомобильно-дорожного института № 23 – М - Лермонтов, 2009 – С 96-101 – 0,5 п л
5. Ворошилов, Д Ю Организация трудовой деятельности и управление ресурсами в рекреационной сфере [Текст] научно-популярное издание / Д Ю Ворошилов – Пятигорск РИА «КМВ», 2009 – 40 с – 2,1 п л
6. Ворошилов, Д Ю Организация коллективного труда в рекреационной сфере [Текст] / Д Ю Ворошилов // Современные исследования социальных проблем сборник статей общероссийской научно-практической конференции, под общей ред Я А Максимова Вып 3 – Красноярск Научно-инновационный центр, 2009 – С 28–30 – 0,2 п л

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ СТАТУС ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В РЕКРЕАЦИОННОЙ СФЕРЕ
(на примере Кавказских Минеральных Вод)

Специальность 22 00 08 – Социология управления

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Подписано в печать 29 10 2009 г Формат 60 x 84/16 Бумага офсетная

Печать офсетная Усл печ л 2,1 Тираж 100экз Заказ №284

Отпечатано в типографии

Пятигорского государственного технологического университета

357500, Ставропольский край, г Пятигорск, пр 40 лет Октября, 56

тел (879-3) 97-39-29, тел/факс (97-39-27)