

УДОСКОНАЛЕННЯ МОТИВАЦІЇ ТА ВНУТРІШНІХ КОМУНІКАЦІЙ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Онiщенко Марія Віталіївна,

Сумський державний університет

У сучасних умовах ефективне управління персоналом є одним із ключових чинників стабільного розвитку підприємств сфери освітніх послуг. Це пояснюється тим, що якість освітньої послуги безпосередньо залежить від професійності, відповідальності, мотивації та комунікативних навичок працівників. У науковій літературі управління персоналом розглядається як цілеспрямована діяльність, пов'язана з формуванням, використанням, розвитком і збереженням кадрового потенціалу підприємства [1; 2]. Для підприємств сфери послуг персонал є не лише виконавцем окремих функцій, а й безпосереднім учасником створення цінності для клієнта.

Метою дослідження є обґрунтування напрямів удосконалення мотивації та внутрішніх комунікацій персоналу підприємства сфери освітніх послуг. Практичний аспект дослідження розглядається на прикладі ТОВ «Освітні технології Суми», яке функціонує у сфері ІТ-освіти. Специфіка діяльності такого підприємства полягає в тому, що результативність роботи залежить від різних категорій персоналу: викладачів, менеджерів з продажу, адміністративних працівників, працівників навчального напрямку та технічної підтримки. Тому система мотивації й комунікацій має враховувати реальний зміст праці кожної категорії персоналу.

Одним із важливих напрямів удосконалення є підвищення прозорості мотивації. Ефективна мотиваційна система має поєднувати матеріальні й нематеріальні стимули, бути пов'язаною з результатами праці, справедливістю оцінювання та можливостями професійного розвитку [3]. Працівник повинен розуміти, які результати вважаються якісними, за якими критеріями оцінюється його робота та як ці результати впливають на заохочення.

Для підприємства сфери освітніх послуг доцільно застосовувати диференційований підхід до мотивації. Для викладачів варто враховувати якість проведення занять, своєчасність виконання організаційних обов'язків, участь у професійному розвитку та зворотний зв'язок від студентів або батьків. Для менеджерів з продажу важливими є якість комунікації з клієнтами, повнота супроводу заявок і дотримання стандартів сервісної взаємодії. Для адміністративного персоналу доцільно оцінювати організованість, своєчасність виконання завдань і здатність забезпечувати стабільність навчального процесу.

Важливим доповненням до матеріального стимулювання є нематеріальна мотивація. Вона може включати визнання результатів роботи, подяки, сертифікати за професійні досягнення, підтримку ініціатив, залучення працівників до нових освітніх проєктів і створення умов для професійної самореалізації. Такий підхід відповідає сучасному розумінню мотивації як багатокомпонентного процесу, у якому важливими є не лише оплата праці, а й визнання, розвиток і залученість персоналу [3].

Окремого значення набуває розвиток персоналу. У сучасному менеджменті він розглядається як необхідна умова підтримання конкурентоспроможності підприємства, оскільки знання, навички та компетентності працівників потребують постійного оновлення [2; 4; 5]. Для ТОВ «Освітні технології Суми» доцільним є розвиток персоналу за трьома напрямками: професійним, педагогічним і сервісно-комунікаційним.

Професійний напрям передбачає оновлення фахових знань, педагогічний - удосконалення навичок викладання, а сервісно-комунікаційний - покращення взаємодії з клієнтами.

Не менш важливим елементом є внутрішні комунікації. У наукових джерелах вони розглядаються як складова управлінської діяльності, що забезпечує обмін інформацією між керівництвом, працівниками та підрозділами, сприяє координації дій і зменшує ризик організаційних непорозумінь [1; 5]. Для підприємств освітньої сфери це особливо важливо, оскільки від своєчасності передачі інформації залежать розклад занять, взаємодія з клієнтами, організація навчального процесу та якість сервісного супроводу.

За результатами аналізу діяльності підприємства доцільно запропонувати такі заходи: проведення коротких регулярних робочих зустрічей, визначення відповідальних осіб за основними напрямками роботи, створення єдиної бази внутрішніх інструкцій, упорядкування передачі важливої інформації та регулярне анкетування працівників. Анкетування може використовуватися для виявлення проблем у мотивації, комунікаціях, навантаженні, адаптації та професійному розвитку. Отже, удосконалення мотивації та внутрішніх комунікацій персоналу є важливим напрямом підвищення ефективності підприємства сфери освітніх послуг. Доцільною є система, яка поєднує прозорі критерії оцінювання, матеріальні й нематеріальні стимули, професійний розвиток, регулярний зворотний зв'язок і налагоджену внутрішню комунікацію. Реалізація таких заходів може сприяти підвищенню якості управління персоналом, стабільності роботи колективу та загальної результативності діяльності підприємства.

В умовах посилення конкуренції на ринку освітніх послуг, цифровізації управлінських процесів та зростання вимог до якості освітнього продукту особливого значення набуває формування сучасної системи управління людськими ресурсами, орієнтованої на розвиток персоналу, підтримку корпоративної культури та забезпечення ефективної взаємодії між працівниками. Водночас внутрішні комунікації виступають важливим інструментом координації діяльності, формування сприятливого психологічного клімату та забезпечення ефективного обміну інформацією.

Проведений аналіз сучасного стану системи мотивації та внутрішніх комунікацій на підприємстві сфери освітніх послуг дозволив виявити низку проблем, серед яких: недостатній рівень нематеріального стимулювання персоналу, відсутність дієвих механізмів професійного визнання працівників, недостатня прозорість інформаційних потоків, низький рівень зворотного зв'язку між керівництвом і працівниками, а також недостатнє використання цифрових комунікаційних інструментів. Практична реалізація сприятиме підвищенню ефективності роботи персоналу, зміцненню корпоративної культури, зростанню рівня задоволеності працівників умовами праці, покращенню якості освітніх послуг та посиленню конкурентних позицій підприємства на ринку освітніх послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2011.
2. Armstrong M., Taylor S. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. 15th ed. London : Kogan Page, 2020.
3. Колот А. М., Цимбалюк С. О. Мотивація персоналу : підручник. Київ : КНЕУ, 2011.
4. Шубалий О. М., Рудь Н. Т., Гордійчук А. І., Шубала І. В., Дзямулич М. І., Хілуха О. А., Косінський П. М. Управління персоналом : підручник / за заг. ред. О. М. Шубалого. 2-ге вид., перероб. і доп. Луцьк : ЛНТУ, 2023. 414 с.
5. Дяків О. П., Коцур А. С., Островерхов В. М., Надвиничний С. А., Шкільняк М. М., Шушпанов Д. Г. Менеджмент персоналу : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. М. М. Шкільняка. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 334 с.