

3. Шейн Я., Продченко У., Пономарева К. Система «Честный знак» как гарантия качества приобретаемой продукции. – Екатеринбург: Издательский дом «Ажур», 2021. – С. 239–242.

4. Маркировка «Честный знак»: что это, для чего нужна, список товаров, как получить // RBC.ru. – 2024. – URL: <https://www.rbc.ru/industries/news/668faf799a79471989c08667> (дата обращения: 16.03.2025).

5. Роговая Т. П. Влияние системы «Честный знак» на регулирование предпринимательской деятельности // Молодой ученый. – 2021. – № 47 (389). – С. 294–296.

УДК 331.101.32

doi:10.18720/SPBPU/2/id25-330

Белоглазова Полина Алексеевна

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого

beloglazova240203@gmail.com

ФАКТОРЫ МОТИВАЦИИ ВРЕМЕННОГО ПЕРСОНАЛА: СВЯЗЬ С ТЕКУЧЕСТЬЮ КАДРОВ И КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация. Данная статья посвящена рассмотрению влияния мотивации временного персонала на качество предоставляемых услуг на спортивно-массовых мероприятиях, а также определению ключевых факторов мотивации на примере контролеров – распорядителей (стюардов) в АО «ФК «Зенит». Актуальность темы обусловлена ростом числа мероприятий, требующих привлечение временного персонала, и высокой текучестью кадров, а также малым количеством исследований, посвященных определению мотивации непостоянных работников. Это подчеркивает необходимость в определении факторов, влияющих на их производительность и качество работы, и в разработке специализированных систем мотивации, учитывающих особенности работы временных сотрудников. Целью данного исследования является определение связи между мотивацией персонала и качеством предоставляемых услуг, а также выявлению факторов, влияющих на мотивацию контролеров-распорядителей. Для достижения поставленной цели необходимо выполнить такие задачи, как построение причинно-следственной диаграммы текучести кадров, анализ опроса сотрудников и выявление ключевых факторов мотивации. Результатом проведенного исследования является поиск причины текучести кадров и выявление определяющих факторов мотивации временного персонала. Практическая применимость полученных результатов заключается в возможности дальнейшей разработки полноценной системы мотивации, которая позволит снизить текучесть кадров, повысить качество работы контролеров-распорядителей, а также уровень безопасности на спортивно-массовых мероприятиях.

Ключевые слова: временный персонал, мотивация персонала, спортивно-массовые мероприятия, текучесть кадров.

Polina A. Beloglazova

Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University

*beloglazova240203@gmail.com***MOTIVATION FACTORS FOR STEWARDS AT MASS SPORTS EVENTS**

Abstract. This article is devoted to the consideration of the influence of motivation of temporary staff on the quality of services provided at sports events, as well as the identification of key motivation factors using the example of stewards at FC Zenit JSC. The relevance of the topic is due to the growing number of events requiring the involvement of temporary staff, and high staff turnover, as well as the small number of studies devoted to determining the motivation of non-permanent employees. This highlights the need to identify the factors affecting their productivity and quality of work, and to develop specialized motivation systems that consider the specifics of temporary employees. The purpose of this study is to determine the relationship between staff motivation and the quality of services provided, as well as to identify factors influencing the motivation of supervisors. To achieve this goal, it is necessary to perform tasks such as building a cause-and-effect diagram of staff turnover, analyzing employee surveys, and identifying key motivation factors. The result of the research conducted is the search for the causes of staff turnover and the identification of determining factors of motivation for temporary staff. The practical applicability of the results obtained lies in the possibility of further developing a full-fledged motivation system that will reduce staff turnover, improve the quality of work of supervisors, as well as the level of safety at sports events.

Keywords: temporary staff, staff motivation, sports events, staff turnover.

Введение

Успех проведения спортивно-массовых мероприятий во многом зависит от сотрудников, участвующих в их организации и проведении. Каждый этап процесса требует наличия персонала, который не только обладает необходимыми навыками, но и заинтересован в своей работе. Для обеспечения высокого уровня обслуживания и безопасности во время проведения различных мероприятий футбольный клуб привлекает к работе заранее обученный временный персонал.

Временный персонал работает на основе краткосрочного договора, оказывает услуги только в дни проведения мероприятий, поэтому не имеет долгосрочной и глубокой привязанности к организации. В связи с этим появляется проблема высокой текучести кадров, которая приводит к снижению уровня сервиса на стадионе. Мотивация и удовлетворение обученных и опытных работников позволит решить данную проблему и сократит ресурсы на поиск и обучение новых кадров.

Актуальность данной работы обусловлена растущей значимостью спортивно-массовых мероприятий, требующих привлечения временного персонала, а также недостаточной изученностью механизмов его мотивации по причине того, что он оказывает услуги не постоянно, а лишь несколько раз месяц. Существующие теоретические модели мотивации, разработанные для постоянной

занятости, не учитывают специфику временного графика работы и связанные с ним поведенческие особенности временных сотрудников в сфере спорта.

Целью исследования является выявление связи между текучестью персонала, его мотивацией и качеством обслуживания, а также определение факторов мотивации временного персонала. Задачи исследования – построение причинно-следственной диаграммы текучести кадров, анализ опроса сотрудников и определение главных факторов мотивации.

Результаты

Популярность привлечения компаниями временного персонала для выполнения определенных проектов стремительно растет. Зачастую это связано с сезонностью и краткосрочностью некоторых видов работ, а также с возможностью уменьшить издержки, связанные с содержанием постоянного персонала, например, страховые взносы и отчисления в различные фонды [1].

Для проведения спортивно-массовых мероприятий данная схема работы является подходящей, так как заключение краткосрочного договора с временными сотрудниками позволяет не только сократить издержки на содержание штата персонала, но и иметь обученную и подготовленную к работе команду. Однако, с временным характером работы связаны некоторые негативные последствия, например сотрудники зачастую отстранены от общего процесса организации, то есть они выполняют свои задачи, но не осознают их цель и важность. Из-за того, что для многих эта работа служит в качестве подработки, а возможности для карьерного роста минимальны, это приводит к тому, что сотрудники просто не заинтересованы в качестве выполнения своей работы и не стремятся к улучшению предоставляемых услуг [2].

Временный персонал в АО «ФК «Зенит» состоит из контролеров – распорядителей, хостес, поваров, официантов и инспекторов качества сервиса [3]. Руководство сталкивается с проблемой низкого процента работников, выходящих на работу в дни мероприятий, т. е. с текучестью кадров. В таком случае руководство вынуждено постоянно искать новые кадры, чтобы обеспечивать необходимым количеством сотрудников проведение мероприятий.

Для более подробного анализа и рассмотрения выявленной проблемы была построена причинно-следственная диаграмма для определения причин текучести кадров на основе данных, полученных в ходе интервью с руководством клуба (рисунок 1).

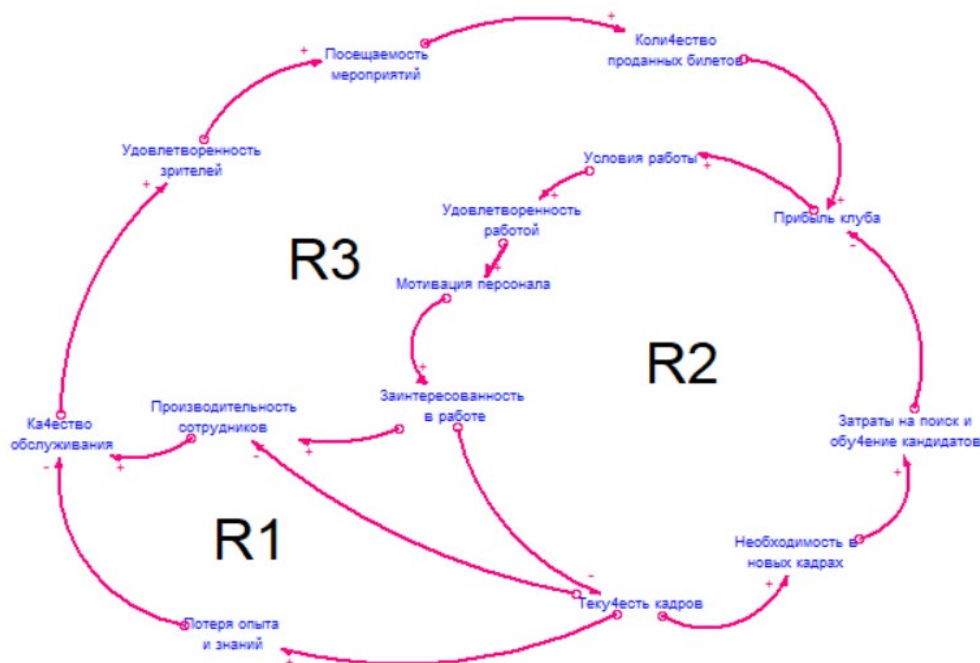


Рисунок 1 – Причинно-следственная диаграмма текучести кадров

В результате был сделан вывод, что главным рычагом воздействия для решения проблемы является удовлетворенность и мотивация персонала, так как все три усиливающих петли замыкаются на этих факторах. Именно снижение мотивации приводит к ухудшению производительности и качества работы, что вызывает необходимость сокращения ресурсов на мотивацию и развитие персонала. Например, меньшее число контролеров-распорядителей на входной зоне для осмотра зрителей и их личных вещей способствует образованию очередей и снижению скорости прохождения болельщиков через смотровые мероприятия. Такие сперва незаметные факторы в совокупности влияют на комфорт посетителей, их удовлетворенность от мероприятия и желание возвращаться на стадион. Таким образом, недостаточное внимание и выделение ресурсов для создания грамотной системы мотивации создает замкнутый круг, текучесть кадров увеличивается, а качество предоставления услуги снижается.

Для разрыва усиливающей петли необходимо разработать такую систему мотивации, которая бы в действительности соответствовала потребностям сотрудников. Уделение достаточного внимания к мотивации сотрудников поможет повысить их заинтересованность и удовлетворенность работой, что в итоге имеет положительное влияние на качество обслуживания зрителей и репутацию клуба.

В рамках исследования для выявления потребностей временного персонала был проведен опрос о факторах личной мотивации среди контролеров-распорядителей, участие в котором приняли 170 человек. Полученные результаты представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Результаты опроса о ключевых факторах мотивации контролеров-распорядителей

Таким образом, определяющими факторами мотивации среди временного персонала в АО «ФК «Зенит» являются похвала и признание, дружественная атмосфера в коллективе и заработная плата. Более того, полученные результаты сопоставимы с данными исследования о видах поощрений для контролеров-распорядителей ФК «Спартак-Москва», где лидирующими факторами мотивации стали автограф-сессии, сертификаты в клубный магазин и посещение музея [4]. Можно сделать вывод, что инструменты нематериальной мотивации не менее важны для формирования системы мотивации. За счет проведения различных корпоративных мероприятий и возможности получения обратной связи и признания сотрудники начинают чувствовать свою принадлежность к организации, понимать свою роль и место в компании [5,6]. Например, исследование Gallup, показало, что сотрудники, получающие признание своих достижений от руководства, на 45% реже уходят с места работы [7].

В таком случае, создание сбалансированной системы мотивации, включающей как материальные, так и нематериальные стимулы, является ключом к повышению вовлеченности сотрудников, а следовательно, и снижению текучести.

В результате, для дальнейшей разработки или совершенствования системы мотивации временного персонала в АО «ФК «Зенит» необходимо особое внимание уделить на выявленные факторы мотивации, которые позволят повысить вовлеченность сотрудников в процессах организации.

В ходе работы была проанализирована проблема текучести кадров, определено влияние мотивации сотрудников на качество услуг и выявлены наиболее

важные факторы мотивации временного персонала. В дальнейшем полученные результаты планируется использовать для улучшения системы мотивации в АО «ФК «Зенит» применительно к контролерам-распорядителям.

Библиографический список

1. Шутина О. В., Реут И. Ю. Особенности управления временным персоналом // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». - 2014. - №4. - С. 68–75.
2. Временный персонал: скрытые проблемы // Detech URL: <https://www.detech-group.ru/read/vremennyy-personal-skrytye-problemy/> (дата обращения: 21.03.2025).
3. ФК «Зенит». Центр подготовки временного персонала URL: <https://vp.fc-zenit.ru/> (дата обращения: 21.03.2025).
4. Бабенкова Ю. В. Система мотивации стюардов – как основа контрольно-распорядительной службы спортивного сооружения (на примере ФК «Спартак-Москва») // Скиф. - 2020. №5–1 (45). С. - 264–268.
5. Магзумова Н. В., Колесник А.Е., Аванесов А. С. Нематериальная мотивация персонала в целях повышения эффективности деятельности организации // Научный вестник Южного института менеджмента. - 2019. - №1. - С. 71–75.
6. Муртузалиева М. М. Нематериальная мотивация - эффективный способ мотивации персонала // Вестник науки. - 2020. - №4. - С. 49–52.
7. Organizations Can Redefine Feedback by Including Recognition // Gallup URL: <https://www.gallup.com/workplace/651812/organizations-redefine-feedback-including-recognition.aspx> (дата обращения: 30.05.2025).