

# ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА И МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА ПО ПРОДАЖАМ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ФОРМАТА РАБОТЫ

Михайлова Ю.А. Email: Mikhailova1175@scientifictext.ru

Михайлова Юлия Анатольевна – магистрант,  
образовательная программа 7M04157 – Деловое администрирование,  
Каспийский общественный университет, г. Алматы, Республика Казахстан

**Аннотация:** научная статья посвящена исследованию основных способов, методов и инструментов, используемых казахстанскими предприятиями телекоммуникационного сектора при повышении производительности труда и мотивации персонала по продажам услуг. Актуальность исследования обусловлена тем, что с развитием новых технологий количество дистанционных работников существенно растет. Почти в каждой категории бизнеса есть место работникам, которые могут работать удаленно. При этом, в рамках дистанционного режима работы, управление эффективностью трудовой деятельности персонала переходит в сложный процесс. По этой причине, рассмотрена роль мотивации, как механизма повышения производительности труда персонала по продажам телекоммуникационных услуг. Предложены направления совершенствования системы стимулирования и мотивации трудовых ресурсов.

**Ключевые слова:** мотивация персонала; производительность труда; управление персоналом; дистанционный режим работы; персонал по продажам; трудовые ресурсы; стимулирование персонала.

## LABOR PRODUCTIVITY AND MOTIVATION OF TELECOMMUNICATION SERVICES SALES STAFF UNDER REMOTE WORKING FORMAT

Mikhailova Yu.A.

Mikhailova Yulia Anatolyevna - Master's Student,  
EDUCATIONAL PROGRAM 7M04157 - BUSINESS ADMINISTRATION,  
CASPIAN PUBLIC UNIVERSITY, ALMATY, REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

**Abstract:** the scientific article is devoted to the study of the main methods, methods and tools used by Kazakhstani enterprises of the telecommunications sector to increase labor productivity and motivate personnel to sell services. The relevance of the study is due to the fact that with the development of new technologies, the number of teleworkers is growing significantly. Almost every category of business has a place for workers who can work remotely. At the same time, within the framework of the remote mode of operation, the management of the efficiency of labor activity of personnel turns into a complex process. For this reason, the role of motivation as a mechanism for increasing the productivity of personnel in the sale of telecommunications services is considered. The directions of improving the system of stimulation and motivation of labor resources are proposed.

**Keywords:** staff motivation; labor productivity; personnel Management; remote operating mode; sales personnel; labor resources; staff incentives.

УДК 331

Как правило, эффективность производственной деятельности персонала по продажам телекоммуникационных услуг связана с высоким уровнем производительности труда. Производительность труда характеризует эффективность, результативность затрат труда и определяется количеством продукции, произведенной в единицу рабочего времени, либо затратами труда на единицу произведенной продукции или выполненных работ [3]. В условиях дистанционного режима работы, который представляет собой рабочий процесс, осуществляемый вне традиционного места работы и предполагающий взаимодействие с работодателем посредством телекоммуникационных и информационных технологий [1], сохранение, либо повышение производительности труда персонала по продажам занимает важную управленческую функцию в развитии бизнеса.

На сегодняшний день, в телекоммуникационном секторе прослеживаются следующие тенденции в управлении персоналом, которые влияют на показатель производительности труда [1]:

- ограниченность знаний и профессиональных компетенций управленческих кадров;
- наблюдается зачастую жесткая диктатура управляющих, играющих в игру «злой всевластный начальник»;
- переоценка отдельных сотрудников;
- излишняя требовательность к подчиненным;
- высокая текучка кадров;

- слишком высокая дифференциация по оплате труда между руководителями и подчиненными;
- отсутствие инструментов нематериальной системы мотивации.

По моему мнению, ключевыми проблемами производительности труда телекоммуникационных компаний, а также текучести кадров, являются трудности в организации комплексной мотивационной модели, которая имеет аналогичную низкую эффективность. Исходя из этого, важным вопросом в повышении производительности труда, в том числе в условиях дистанционного формата работы, является обеспечение увеличения уровня мотивации и стимулирования персонала.

Мотивация означает механизм стимулирования персонала к трудовой деятельности. На сегодняшний день, как индивидуальные, так и коллективные модели мотивации крайне сложные, и не ограничиваются лишь материальными стимулами. По этой причине, многие организации, обязаны быть заинтересованы в использовании нетрадиционных (нематериальных) стимулов мотивации персонала к введению трудовой активности и выполнению своих профессиональных обязанностей [5].

Как правило, менеджеры и специалисты по управлению персоналом совершают три наиболее популярные ошибки в рамках организации мотивационной системы труда [4]:

- сотрудники работают ради только зарплаты;
- сотрудники хотят только деньги;
- сотрудников легко стимулировать к труду с помощью денег.

В связи с этим, структура мотивации персонала по продажам телекоммуникационных услуг и продуктов сводится к общему виду системы материального стимулирования, где различают материальное денежное стимулирование и материальное не денежное стимулирование.

Как показывает международная практика, чтобы достичь тенденции роста эффективности трудовой деятельности инструментов материального стимулирования персонала будет недостаточно.

С целью определения наиболее эффективных инструментов мотивации и стимулирования трудовой деятельности, возьмем результаты социологического исследования, проведенного американским консалтинговым агентством Kelly Services (рисунок 1).

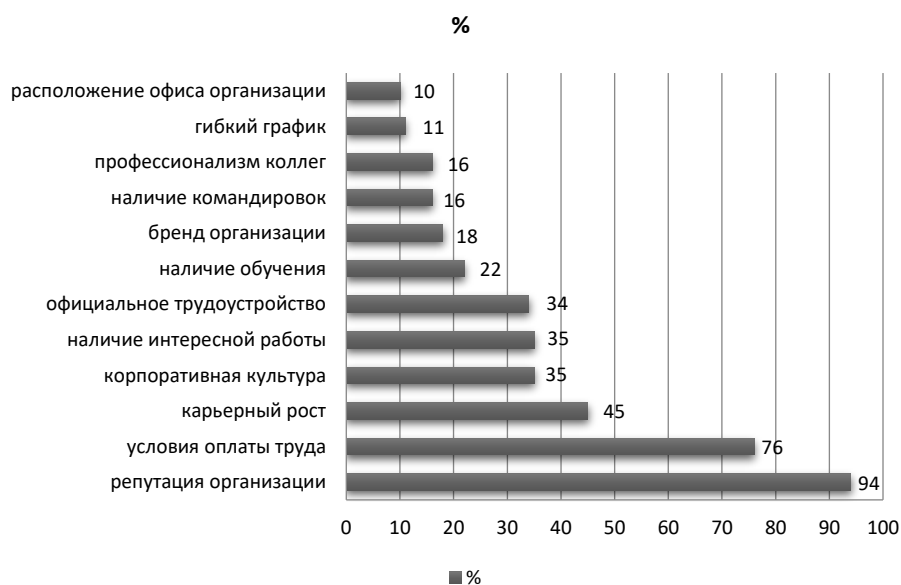


Рис. 1. Степень влияния инструментов на мотивацию трудовой деятельности персонала в организациях [3]

Исходя из анализа рисунка 1, можно сделать следующие выводы:

- наиболее главным фактором при мотивации и стимулировании трудовой деятельности персонала является репутация организации. По моему мнению, это отражение того, что сотрудникам важно быть уверенным в том, что их работодатель надежный партнер, который способен выполнять свои обязательства по оплате труда и имеет высокий потенциал своего развития в дальнейшем. По этой причине, с целью повышения производительности труда, руководству телекоммуникационной компании необходимо работать над репутацией своего имени;

- условия оплаты труда идут вторым по важности фактором стимулирования труда персонала. Это отражает то, что материальная заинтересованность сотрудников всегда превышает над теми инструментами нематериальной системы мотивации, которые компания предлагает. Несмотря на всю критику зарплаты, именно она и ее рост позволяют обеспечивать увеличение производительности труда персонала по продажам телекоммуникационных услуг;

- одними из главных механизмов нематериального метода трудовой мотивации выступают корпоративная культура и наличие интересной работы (вызовов и задач).

Таким образом, подводя итоги научного исследования, можно сделать заключение о том, что в рамках повышения производительности труда увеличение уровня мотивации и стимулирования персонала по продажам – важный механизм для телекоммуникационных компаний, заинтересованных в росте своих продаж и выручки. Среди эффективных инструментов, как рост зарплаты, так и обеспечение интересных вызовов и задач. Также, немаловажную роль играет и репутация работодателя, которая обеспечивает и рост вовлеченности персонала, и эффективности их трудовой деятельности в условиях дистанционного формата работы.

#### *Список литературы / References*

1. Дистанционный труд: что нового? [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://hr-portal.ru/article/distancionnyu-trud-chto-novogo/> (дата обращения: 01.12.2020).
2. Управление персоналом в современной России. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://opersonale.ru/upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-v-sovremennoj-rossii.html/> (дата обращения: 01.12.2020).
3. Пархомчук М.А., Дорошенко Д.И. Теоретические аспекты сущности и содержания производительности труда // Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии, 2008. № 6.
4. Исаев А.В. Роль мотивационных механизмов в повышении эффективности функционирования персонала // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института, 2016. № 2.
5. Гординенко Ю.Ф. Управление персоналом. Серия Высшее образование. / Ю.Ф. Гординенко, Д.В. Обухов, С.И. Самыгин. Ростов н/Д: Феникс, 2015. 352 с.
6. Галимова И.И., Худайбергенов Т.Х. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала // Инновационная наука, 2017. № 9.