

Щеглова Е.С.

УДК 65.014.1+647+640.41

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Постановка проблемы. С развитием международных отношений и глобальных связей во всех областях деятельности человека возрастают усилия ученых и менеджеров различных организаций по совершенствованию управления персоналом. Анализ экономических исследований в области туристического бизнеса показывает, что в процессе совершенствования управления туристической организацией, особое внимание уделяется окружающей среде, рынку, конкурентам, клиентам и другим факторам. Большинство организаций в индустрии туризма не уделяют должного внимания управлению персоналом, считая персонал вспомогательным компонентом, однако данный подход неверен, и главные усилия управления в индустрии туризма должны быть направлены на ее персонал. Поскольку персонал туристических предприятий является важнейшей составной частью конечного продукта, главным ресурсом предприятия, от компетентности, коммуникабельности и эффективности использования которого зависят результаты деятельности и конкурентоспособности предприятий на рынке туристических услуг.

Целью статьи является раскрытие сущности и современных тенденций в управлении персоналом в индустрии туризма.

Анализ публикации. Теоретические и методологические основы управления персоналом освещены в научных работах отечественных и зарубежных авторов. Карякин А.М. [1], Бычкова А.В. [2], Макарова И.К. [3] рассматривают процесс управления персоналом с позиции деятельности руководящего состава организации, а также руководителей и специалистов подразделений системы управления персоналом для реализации стратегических, тактических и оперативных задач. Авторы Веснин В.Р. [4] и Цветаев В.М. [5] трактуют понятие «управление персоналом» как деятельность, выполняемую в организациях, которая способствует наиболее эффективному использованию людей (работников) для достижения организационных и личных целей. Специфика управления персоналом в туристической сфере отражена в работах Владимировой Л.П. [6], Кабушкина Н.И. [7], Квартальнова В.А. [8], Чудновского А.Д. [9], в которых рассмотрены значимость управления персоналом в туризме и особенности подбора квалифицированного персонала и управления им в специфических условиях труда.

Результаты исследования. Основа любой туристической фирмы – работающие в ней люди, которые нуждаются в эффективном управлении для достижения поставленных целей организации. Эффективное управление людьми превращается в одну из важнейших функций туристической организации – в функцию управления персоналом, которая в современных условиях постоянно трансформируется и усложняется [1, с. 8-10]. Если раньше главное внимание уделялось развитию и совершенствованию технического прогресса, внедрению прогрессивных технологий и модификации организационных структур, то в настоящее время особое значение приобретает человеческий фактор. Поскольку персонал в индустрии туризма является одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации, и, следовательно, качество обслуживания в туристических организациях зависит от мастерства и сознательности их служащих, вежливости и отзывчивости персонала [2, с. 4].

В настоящее время туристические предприятия в процессе функционирования сталкиваются с различными проблемами, среди которых особое место занимают проблемы, связанные с управлением персоналом, в частности:

1. Низкая заработная плата персонала. Шагом к решению данной проблемы является внедрение новой системы оплаты труда. Базовое условие, которое должно быть при этом соблюдено, заключается в том, что нововведение должно быть экономически обоснованным, заработная плата должна увязываться с показателем эффективности работы организации; внедряемая система оплаты труда должна стать рычагом управления; модели оплаты труда сотрудников фирм необходимо формировать с учетом специфики их функциональных обязанностей и значимости для предприятия в целом.

2. Уровень подготовки и квалификации работников. Туристические фирмы должны уделять больше внимания подготовке и обучению персонала: разрабатывать специальные тренинговые программы; организовывать бизнес-семинары, включающие курс лекций по ключевым вопросам; предоставлять информацию о различных нововведениях в туристической сфере, о перспективных направлениях в работе; рассматривать вопросы, связанные с единой технологией обслуживания туристов. Систему обучения персонала в туристических фирмах необходимо развивать в двух основных направлениях: во-первых, повышение квалификации сотрудников внутри организации, что создает условия для мобильности, мотивированности и саморегуляции, а также ускорит адаптацию работников; во-вторых, обучение сотрудников вне фирмы, что будет стимулировать карьерный рост.

3. Психологический климат коллектива. Одним из главных мероприятий для эффективной деятельности персонала и поднятия корпоративного духа коллектива является кейтеринг. Также возможно использование различных способов нематериального стимулирования.

Таким образом, управление персоналом на туристических предприятиях должно быть направлено на эффективное функционирование предприятия, стабилизацию трудового коллектива с учетом интересов, личных планов работников и базироваться на принципах равных возможностей для всех работающих, очередности в профессионально-квалификационном и должностном росте.

В развитии кадрового менеджмента на современном этапе можно выделить ряд современных тенденций [3, с. 54]:

— гуманизация управленческой деятельности. Современные туристические организации должны воспринимать человека как главную ценность, основной ресурс предприятия. Любая управленческая деятельность – деятельность по руководству людьми;

— переход от кадровой работы, как учета работников предприятия, к управлению персоналом и управлению человеческими ресурсами. Организации, стремящейся к конкурентоспособной деятельности на рынке необходимо управлять персоналом, искать и нанимать нужных работников, мотивировать и оценивать, обучать и развивать, планировать карьеру;

— изменение роли кадровых служб на предприятиях. В настоящее время многие организации включают в свою структуру уже не отделы кадров, а службы управления персоналом, в функции которых входит именно управление персоналом, а не кадровый учет. Появляется новая профессия менеджер по персоналу или HR – менеджер взамен инспектора по кадрам;

— совершенствование методов управления персоналом. Эта тенденция характерна для всех элементов управления персоналом – найма и отбора, мотивации, оценки, обучения, планирования карьеры, высвобождения персонала. Например, в оценке персонала в последние 15-20 лет стали использоваться такие методы как Assessment center, деловые игры, управление по целям (МВО);

— внедрение информационных технологий в системы управления персоналом. Укрупнение предприятий требует автоматизации учета кадров, современные туристические организации используют различное программное обеспечение для кадрового учета, контроля и ведения документации. Компьютерные технологии используются и в планировании, обучении, оценке персонала. Кроме того, благодаря сети Internet и другим сетевым технологиям, появляются новые формы взаимодействия человека и организации – такие, как SOHO (Small Office Home Office) - дистанционная работа, которая не требует присутствия человека в офисе. Соответственно и система управления персоналом должна подстраиваться под такой вид организации работы;

— активизация глобализационных процессов. Во-первых, в условиях глобализации человеческие ресурсы становятся более мобильными не только внутри страны, но и между государствами, конкурентная борьба за лучшие кадры существует не только на уровне организаций, но и на уровне государств (появляется такой феномен как «утечка мозгов»). Во-вторых, появляются транснациональные компании, сотрудники которых – представители разных стран и культур. В этих условиях появляется новая задача в управлении персоналом – организация бесконфликтного и эффективного взаимодействия работников с различным национальным менталитетом, национальной системой ценностей, культурой.

Таким образом, система управления персоналом, будучи важной частью любой организации, изменяется вместе с изменениями внешней и внутренней среды организации.

Выводы. Для совершенствования методов управления персоналом руководству предприятий необходимо воспринимать персонал как ведущий фактор эффективного функционирования организации. В перспективе в индустрии туризма необходима переориентация управления по пути повышения эффективности использования персонала, что вызвано рядом причин:

— организация, не имеющая сильных кадров, в условиях рынка не выдерживает конкуренцию;

— ведение бизнеса в условиях жесткой конкурентной борьбы заставляет организацию повышать требования к сотрудникам (между компаниями существует конкуренция за «лучших» работников);

— возрастает самостоятельность организации в работе с персоналом, организация кадровой работы в большей степени зависит от самой компании, от инициативы и компетентности ее руководства.

Таким образом, с целью обеспечения конкурентоспособности в индустрии туризма, необходимо иметь профессионально подготовленных сотрудников и серьезно заниматься вопросами управления персоналом. Следовательно, главной задачей кадровой работы является поиск и привлечение «качественных» работников, создание условий для полного раскрытия их потенциала.

Источники и литература:

1. Карякин А. М. Управление персоналом / А. М. Карякин. – М. : Иваново, 2005. – 166 с.
2. Бычкова А. В. Управление персоналом / А. В. Бычкова. – Пенза, 2005. – 200 с.
3. Макарова И. К. Управление персоналом : наглядные учеб.-метод. материалы / И. К. Макарова. – М. : ИМПЭ им. А.С. Грибоедова, 2006. – 98 с.
4. Веснин В. Р. Человеческий фактор и его роль в повышении эффективности управления персоналом туристического сервиса / В. Р. Веснин // Практический менеджмент персонал : сб. науч. тр. – К. : Экономист, 2006. – 315 с.
5. Цветаев В. М. Повышение эффективности управления туристической организацией в условиях рыночной экономики / В. М. Цветаев // Управление персоналом. – К. : УНАН, 2008. – 216 с.
6. Владимирова Л. П. Экономика труда : учеб. пособие / Л. П. Владимирова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и Ко, 2002. – 300 с.
7. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма : учеб. / Н. И. Кабушкин. – 3-е изд. – Мн. : Новое знание, 2002. – 408 с.
8. Квартальнов В. А. Менеджмент туризма. Экономика туризма : учеб. / В. А. Квартальнов, И. В. Зорин, П. А. Виноградов, Е. Н. Ильина, В. М. Козырев. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 320 с.
9. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма / А. Д. Чудновский. – 2-е изд. – М. : Кнорус, 2005. – 448 с.