

19. Сергеев И. В. Экономика підприємництва: Навчальний посібник / И. В. Сергеев. – М. : Фінанси та статистика, 2002. – 369 с.
20. Соляник Л. Г. Економічний аналіз: Навчальний посібник / Л. Г. Соляник. – Дніпропетровськ, Національна гірнична академія України, 2007. – 199 с.
21. Мамедов О. Ю. Современная экономика: Научное пособие / О. Ю. Мамедов. – Ростов на Дону, «Фенікс», 2003.-608с.
22. Антонова Н. Б. Экономика предприятия: Учебное пособие / Л. Н. Нехорошевой, Н. Б. Антонова, М. А.Зайцева. – Мн. : Высшая школа, 2003. – 256 с.
23. Чабанова Н. В. Фінансовий облік: Підручник / Н. В. Чабанова, Т. І Єфименко. – К. : ВЦ «Академія», 2007. – 704 с.
24. Черкасова І. О. Аналіз господарської діяльності / І. О.Черкасова – Спб. : Видавничий Будинок «Нева», 2003. – 192

Ваниева Э.А., Усманова Э.А.

УДК 331.108.2:338.48

ВЛИЯНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

Анотація. В статті аналізується вплив підбору висококваліфікованого персоналу на якість туристичних послуг. Оскільки персонал в сфері туризму є одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації, найважливішою складовою частиною кінцевого продукту. Якість обслуговування в туристичних організаціях залежить від майстерності і свідомості службовців, тому ефективне управління ними перетворюється в одну з найважливіших функцій в індустрії туризму.

Ключевые слова: управление персоналом, качество, качество обслуживания, стандарты обслуживания.

Анотація. В статті аналізується вплив підбору висококваліфікованого персоналу на якість туристичних послуг. Оскільки персонал в сфері туризму є одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації, найважливішою складовою частиною кінцевого продукту. Якість обслуговування в туристичних організаціях залежить від майстерності і свідомості службовців, тому ефективне управління ними перетворюється в одну з найважливіших функцій в індустрії туризму.

Ключові слова: управління персоналом, якість, якість обслуговування, стандарти обслуговування.

Summary. In the article analyzes the impact of the selection of highly qualified personnel in the quality of tourist services. As staff in the tourism industry is an important part of the final product, one of the main competitive advantages of resources. Service quality in tourism organizations depends on the skill and awareness of employees, so the effective management becomes one of the most important functions in the tourism industry.

Keywords: personnel management, quality, service quality, service standards.

В условиях современной мировой экономики, которая формируется под влиянием процессов глобализации политического, экономического, социального и культурного пространств, туризм является одной из наиболее высокодоходных, динамично развивающихся отраслей.

В нашей стране особое значение приобретают вопросы практического применения современных методов управления персоналом, позволяющих повысить социально-экономическую эффективность любого производства. Успех работы предприятия обеспечивают его работники. Именно поэтому современная концепция управления предприятием предполагает выделение из большого числа функциональных сфер управленческой деятельности той, которая связана с управлением кадровой составляющей производства – персоналом предприятия.

Одной из важнейших проблем на современном этапе развития экономики большинства стран мира является проблема в области работы с персоналом. При всем многообразии существующих подходов к этой проблеме в различных промышленно развитых странах основными наиболее общими тенденциями являются следующие:

1. научный подход к анализу потребностей в управленческом персонале;
2. продвижение молодых и перспективных работников;
3. повышение обоснованности кадровых решений.
4. формализация процедур и методов отбора кадров;
5. разработка научных критериев их оценки;

Главный потенциал предприятия заключен в кадрах. Какие бы прекрасные идеи, новейшие технологии, самые благоприятные внешние условия не существовали, без хорошо подготовленного персонала высокой активности добиться невозможно. Именно люди делают работу, подают идеи и позволяют предприятию существовать. Без людей не может быть организации, без квалифицированных кадров ни одна организация не сможет достигнуть поставленных целей.

Анализ исследований и публикаций. Значительным вкладом в исследование теоретических и практических проблем качества услуг в туристической индустрии стали труды ученых Апилат О.В., Дядечко Л.П., Кифяк В.Ф., Сидоренко И.А., Шаповалова О., Черненко Н.В., Школы И.М., Мальская М.П., Яновская Н., Ильенкова С.Д., Карсекина В.И., Квартальнов В.О., Качанова В.С. и др.

Однако, вопросам влияния управления персоналом на качество услуг туристической фирмы, в указанных работах уделено недостаточное внимание, поэтому выбранная тема является актуальной.

Основной целью проведенных в данной работе исследований выступает анализ влияния эффективности управления персоналом на качество туристических услуг. В перспективе в индустрии туризма будет происходить переориентация управления по пути повышения эффективности использования персонала. Наиболее передовые туристские организации уже в настоящее время признают, чтобы быть конкурентоспособными на рынке, необходимо серьезно заниматься вопросами управления персоналом и иметь профессионально-подготовленных сотрудников. Таким образом, эффективное управление людьми превращается в одну из важнейших функций туристской организации - в функцию управления персоналом [1].

Материал и результаты исследований. Система управления персоналом представляет собой комплекс целей, задач и основных направлений деятельности, а также различных форм, видов, методов и соответствующего механизма управления, направленных на обеспечение постоянного роста эффективности производства, производительности труда и качества работы.

Важной особенностью туристского продукта, отличающей его прежде всего от промышленных товаров, является широкое участие людей в производственном процессе. Таким образом человеческий фактор оказывает сильное влияние на его неоднородность и качество.

Качество обслуживания в туристических организациях зависит от умения персонала:

- оценить восприятие каждым клиентом предоставленного ему обслуживания;
- распознать и оценить требования каждого клиента к заказу обслуживания;
- оперативно корректировать процесс обслуживания, добиваясь удовлетворенности каждого клиента.

Таким образом, в настоящее время для квалифицированной работы в индустрии туризма, помимо технологической подготовки и знаний, также необходимо владение вопросами межличностного общения, соответствующая психологическая подготовка.

Все большее значение приобретают личностные качества работника, его опыт, интуиция, способность и умение оценивать ситуацию с разных сторон, в том числе и с точки зрения своих клиентов, возможность творчески и новаторски подойти к решению возникающих проблем (табл. 1).

Таблица 1. «Идеальный» менеджер для работы в организациях индустрии туризма

Требования к персоналу туристских организаций	Рейтинг требования (1 - наименьший, 5 - наибольший)				
<i>Знания</i>					
Высшее/неполное высшее образование в области туризма				+	
Знание иностранного языка		+			
Минимальный рабочий стаж/практика работы в туризме	+				
<i>Умения и навыки</i>					
Навыки продаж, презентаций	+				
Работа на персональном компьютере	+				
<i>Личностные и деловые качества</i>					
Коммуникабельность				+	
Ответственность					+
Клиентоориентированность				+	
Ориентация на достижение результата					+
Обучаемость			+		
Способность планировать работу, организованность		+			
Стрессоустойчивость					+
Умение работать в команде			+		
Внимательность				+	
Аккуратность				+	
Лояльность к компании					+

Источник: Тарелкина Т. Подбираем менеджеров по-научному//Турбизнес. 2002. № 9.

Из приведенных в табл. 1 данных видно, что наибольший рейтинг присвоен таким личностным и деловым качествам, как коммуникабельность, клиентоориентированность, аккуратность, внимательность, ответственность, ориентация на достижение результата, лояльность и стрессоустойчивость. Эти требования объясняются тем, что в индустрии туризма ошибка, допущенная персоналом, может повлиять на дальнейший выбор клиента и на его удовлетворенность качеством обслуживания.

В перспективе в индустрии туризма будет происходить переориентация управления по пути повышения эффективности использования персонала, что вызвано рядом причин:

- компания, не имеющая сильных кадров, в условиях рынка не выдерживает конкуренцию;
- возрастает самостоятельность компаний в работе с персоналом, так как не стало министерств и единых нормативных актов, которые унифицировали работу с кадрами на совершенно разных по профилю предприятиях;
- ведение бизнеса в условиях жесткой конкурентной борьбы заставляет организацию повышать требования к сотрудникам.

Поэтому наиболее передовые организации в индустрии туризма уже в настоящее время признают, чтобы быть конкурентоспособными на рынке, необходимо серьезно заниматься вопросами управления персоналом и иметь профессионально подготовленных сотрудников.

Цель управления персоналом в туристических организациях заключается в том, чтобы мотивировать служащих на предоставление клиентам качественного обслуживания. А это невозможно без

соответствующей координации действий персонала, формирования корпоративной культуры и мотивации, что повышает лояльность потребителей к организациям индустрии туризма. Все большее значение приобретают личностные качества работника, его опыт, интуиция, способность и умение оценивать ситуацию с разных сторон, в том числе и с точки зрения своих клиентов, возможность творчески и по новаторски подойти к решению проблем [2].

Специфика туристической сферы заключается в том, что продукт, который производится, полностью или частично не осязаем на ощупь, а эффект сервиса оценивается потребителем в условиях определенного эмоционального состояния, зависит от большого количества факторов, среди которых такие субъективные характеристики туриста, как: возраст, особенности воспитания, культура, традиции, привычки, понятие о комфорте, психологическое состояние на момент получения услуг, физиологические особенности организма, самочувствие и др. Все это делает восприятие качества туристического продукта не всегда объективным, а зависимым от индивидуальных характеристик каждого туриста. Осуществление надежд клиента должно быть одной из главных целей фирмы по оказанию туристических услуг. Чрезвычайно важную роль в повышении качества на предприятии играет персонал фирмы, который непосредственно обслуживает покупателей и руководство предприятия [3].

Управление персоналом - комплексное целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для инициативного, сознательного и творческого труда отдельных работников, направленной на достижение целей предприятия. Туристическая индустрия - это сфера торговли как услугами, так и товарами. По оценкам специалистов, доля услуг в индустрии туризма составляет 75%, товаров - 25% (рис. 1).

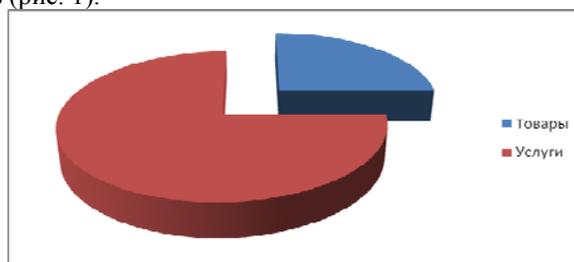


Рис. 1. Диаграмма соотношения прибыли от реализации услуг и товаров на туристическом рынке.

Именно поэтому в системе управления туризмом перед предприятиями встает вопрос совершенствования путей и методов управления персоналом.

Задачей персонала туристического предприятия является предоставление того, что нужно туристу: исключительной атмосферы, покоя, достойного обслуживания, а самое главное - гостеприимства. Важна готовность к оказанию помощи, которая проявляется во внимательном отношении к гостю, а также в предложении дополнительных услуг. Создание высоких стандартов услуг является одним из способов сохранения существующих и поиска новых клиентов.

ВЫВОДЫ. Сфера туризма является специфической формой деятельности людей, которой обязательно нужно управлять. Хорошо подобранный трудовой коллектив туристической компании должен представлять команду единомышленников, способных осознавать и реализовывать замыслы руководства. Результат деятельности и престижность туристической компании зависит от эффективного управления персоналом. Поскольку именно от профессионализма работников туристической организации, их уровня обслуживания зависит увеличение клиентской базы и соответственно уровень прибыли данной организации.

Источники и литература:

1. Бикташева Д. Л., Гієвая Л. П., Жданова Т. С. Менеджмент в туризмі: Навчальний посібник. – М. : Альфа-М, 2007. С – 272с.
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма: учебное пособие. 2-е изд. перераб. – Мн. : Новое знание, 2001. – 432 с.
3. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : Навчальний посібник. Рекомендовано МОНУ / Н. Є. Кудла. – К : Знання, 2011. – 351с.
4. Кузнецова Н. М. Основы економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник. Київ: 1997.
5. Менеджмент туризму: Підручник для студентів, викладачів ВНЗ. Затверджено МОН / Кіптенко В. К. – К., 2010. – 502 с.