

УДК 005.95

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМЕ

*Евдокимова М. В., студент,
тел. 8(912) 975-47-40, marina.emv97@mail.ru
Научный руководитель - к.э.н., доц. Чикурова Т.Ю.
ФГБОУ ВО Уральский государственный экономический университет г.
Екатеринбург,*

Ключевые слова: *туристская сфера, подбор и отбор кадров, мотивация сотрудников, сотрудники туристского предприятия.*

На основе практического опыта работы на предприятиях сферы туризма можно сказать, что данная отрасль довольно быстро развивается. Что бы выполнять свою работу качественно, надо знать свое дело и уметь показать другим, как работать правильно, именно поэтому проблема управления персоналом является одной из самых актуальных в наше время. Данная статья посвящена проблемам и трудностям, связанным с управлением персоналом в туристской сфере в современном мире. Проведение анализа данных проблем поможет понять, в чем же они заключаются, и найти пути их решения.

В настоящее время туризм выступает как быстро развивающаяся отрасль и активный сектор в экономике страны. За многими тенденциями и нововведениями трудно уследить, особенно в век развития современных технологий. Что бы качественно выполнять свою работу и успешно конкурировать с другими фирмами, работники должны постоянно проходить различные курсы, например по работе с новыми порталами, базами и тем самым улучшать свои знания в сфере туризма. Однако, на практике оказывается, что многие владельцы компаний мало времени уделяют работе с персоналом, считая, что персонал это не основная часть, а лишь вспомогательная.

Управление персоналом включает в себя разработку кадровой политики, подбор, отбор, расстановку кадров; учет и развитие мотивации, стимулирование к инициативному, ответственному и эффективному труду; обучение, переобучение, повышение квалификации, что направлено на совершенствование системы работы персонала в целях повышения качества обслуживания, оптимизации функционирования предприятия и повышения его эффективности в целом, кроме того, эти факторы обеспечивают карьерный рост сотрудников [1].

Сотрудники туристского предприятия – это именно те люди, которые являются связующим звеном между потребителем и продуктом. Менеджеры турфирм являются лицом компании, так как они первые, кого видит потенциальный покупатель, заходя в фирму. Именно они общаются с клиентами и заключают договор на оказание туристских услуг и, соответственно, приносят

доход компании. Поэтому важно направить внимание на увеличение эффективности использования человеческих ресурсов и сделать эту задачу приоритетом в стратегии компании. Уже сейчас многие организации осознают, чтобы стать клиентоориентированными важно уделять внимание благополучию персонала и созданию дружелюбной и командной атмосферы в коллективе.

Не смотря на то, что многие высшие учебные заведения готовят кадры для работы в туристской сфере, ощущается нехватка именно квалифицированных специалистов. Многие работники туристских предприятий (около 70 %) не имеют специального образования, необходимого для работы в данной сфере. По результатам опроса директоров ведущих компаний туроператоров была выявлена необъяснимая закономерность – небольшое количество руководителей обращают внимание на наличие у претендента высшего профессионального образования[1], а что бы обучить персонал на курсах повышения квалификации нужны немалые затраты, особенно для мелких фирм. Специалисты нуждаются в постоянной актуализации своих профессиональных знаний и навыков. Туристские компании вынуждены своими силами заниматься повышением квалификации своих сотрудников. Основная проблема, связанная с персоналом, - это недостаток практических знаний у молодых работников, так как на деле они имеют только теоретическую базу, которую с трудом могут применять на деле[2].

Для повышения квалификации сотрудников сейчас достаточно быстро стали развиваться различные семинары и вебинары для сотрудников, где рассказывается не только о новшествах, но и от работы с отдельными направлениями туризма до работы с системами бронирования разных туроператоров.

Весьма часто за рамками внимания менеджеров остаются следующие кадровые проблемы:

- 1) мотивационная и социально-психологическая диагностика работников;
- 2) анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений;
- 3) управление производственными, социальными конфликтами и стрессами работников;
- 4) оценка и подбор кандидатов на вакантные должности;
- 5) маркетинг кадров, планирование и контроль деловой карьеры.

Первая проблема связана с необходимостью мотивации сотрудников. Это так называемый толчок вперед, то, ради чего сотрудник может работать гораздо лучше. Под мотивацией могут быть различные бонусы в денежном эквиваленте, либо дополнительные скидки и привилегии, например во время отпуска, если они берут путевку в своей фирме.

Перед кадровым отделом стоит задача анализа среды взаимоотношений между сотрудниками в коллективе, а также при возникновении различных труд-

ностей их урегулирование. Конфликт между сотрудниками может быть решен в форме дискуссии, на которой высказываются обе точки зрения и руководитель пытается эту ситуацию урегулировать. Однако многие руководители игнорируют отмеченные вопросы, перекладывая свои обязанности на сотрудников и позволяя им самим справляться с данными проблемами.

То же самое касается и управления социальными конфликтами на предприятиях и стрессами работников. Порой, нацеленные только на прибыль, руководители просто не замечают напряжения в коллективе или достаточно огромного количества работы у одного сотрудника, который не может справиться с таким объемом или же не хотят замечать. Из-за этого ситуация еще более накаляется, сотрудники начинают испытывать стресс, в связи с чем снижается производительность труда[3].

Проблема подбора персонала также остро стоит на многих предприятиях. Это объясняется человеческим фактором, так как в большинстве случаев на работу берут из личной симпатии или через знакомых. Однако сотрудники, которым отказали в работе, в данном случае могут обладать большей долей компетенций, чем те, которых взяли на работу по субъективным причинам.

Следовательно, система управления персоналом должна работать в туристских организациях четко, в хорошем напряженном ритме, внимательно и ответственно исполняя свои функции. В связи с чем, гораздо большее внимание, чем на предприятиях других направлений деятельности, должно уделяться подбору и отбору персонала. На работу следует нанимать приветливых, работоспособных служащих, которые смогут создать хорошую атмосферу в беседе с клиентом, собирающимся воспользоваться услугами индустрии туризма. Работа с персоналом требует от менеджера по персоналу особых навыков, знаний и умений. В его обязанности, кроме всего прочего, входит обучение отобранных специалистов знаниям современных приемов, процедур, технологий маркетинговой деятельности, навыкам делового общения с представителями иных культур.

Между тем в практике работы сервисного предприятия все указанные кадровые проблемы очень важны. Персонал, вплотную сталкиваясь с потребителями и обслуживая их, персонифицировано демонстрирует уровень эффективности работы фирмы.

Таким образом, для осуществления управления персоналом необходим творческий подход, индивидуализация, продуманность принимаемых решений и учет их долгосрочной перспективы, внимательный, конкретный и четкий распорядок, а также контроль их исполнения, обоснованность требований, предъявляемых к сотрудникам. Такой подход лежит в основе успешности организации, которая напрямую связана с созданием высокоэффективной системы руководства персоналом. К

Таким образом, критериями успешности такой системы будут являться:

- обеспечение высокого качества предоставляемых услуг;
- соответствие предлагаемых услуг запросам клиентов;
- разработка и предложение новых и обновление имеющихся услуг и туристских продуктов;
- удовлетворенность клиентов качеством предлагаемых услуг, снижение издержек на разработку новых туристских продуктов;
- интеграция усилий персонала;
- наличие программ, ориентированных на персонал и т.п.

При условии соблюдения отмеченных авторами рекомендаций, представленных на основе личного опыта в процессе прохождения производственной практики, управление персоналом в туристских организациях может быть более эффективным.

Библиографический список:

1. Бедяева Т. В., Захаров А. С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Под ред. проф. Е.И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 180 с.
2. Мухамадиева Ю. П., Полупанов И. И. Актуальные проблемы кадрового обеспечения в сфере туризма // Молодой ученый. — 2017. — №13.2. — С. 15-17 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/147/42016/>
3. Чудновский А. Д., Королев Н. В., Гаврилова Е.А., Жукова М. А., Зайцева Н. А. Менеджмент туризма: учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.

IMPROVING PERSONNEL MANAGEMENT IN TOURISM

Evdokimova M.V.

Keywords: *tourism, recruitment and selection of personnel, motivation of employees, employees of the tourist enterprise.*

On the basis of practical experience in tourism enterprises, it can be said that this industry is developing quite rapidly. To do your job efficiently, you need to know your job and be able to show others how to work correctly, which is why the problem of personnel management is one of the most pressing in our time. This article is devoted to the problems and difficulties associated with personnel management in the tourism sector in the modern world. Analyzing these problems will help you understand what they are and find ways to solve them.