

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ МОТИВАЦІЄЮ ПЕРСОНАЛУ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

У сучасних умовах розвитку суспільства корпоративний менеджмент є невід'ємною складовою будь-якої системи управління. Питання правильної мотивації та організації трудових ресурсів набувають особливо важливої ролі в діяльності і функціонуванні кожної організації, так як виробничий і сервісний процес мають працювати безперебійно, враховуючи сучасний темп життя і розвитку.

Унікальність туристичної індустрії полягає у тому, що персонал є складовою частиною готового туристичного продукту. За результатами аналізу економічних досліджень в області туристичного бізнесу виявлено, що особливу увагу приділяють питанням навколишнього середовища, ринку, клієнтам, але колимова йде про вдосконалення системи управління туристичною організацією, тоголовні зусилля мають спрямовуватися саме на персонал. Кадри в туризмі являють собою найважливішу складову частину кінцевого туристського продукту, також є одним з основних ресурсів, які забезпечують конкурентну перевагу організації, тож, якість обслуговування в підприємствах туристичної індустрії безпосередньо залежить від рівня компетенції і свідомості персоналу. Завдяки ввічливості персоналу, високим рівнем його етики досягається якісне обслуговування клієнтів. Виходячи з вищесказаного, можна зазначити, що однією з найважливіших функцій туристичної організації є саме управління персоналом [1].

На сьогоднішній день більшість працівників сфери туризму не відчують, що їхня робота впливає на діяльність організації, в якій вони працюють. В основному працівники розглядають свою працю виключно як джерело доходу. В більшості організацій персонал відчуває себе лише виконавцем чужих вказівок, і при таких умовах від нього не можна очікувати дій, які будуть спрямовані на підвищення ефективності роботи підприємства.

Світовою практикою управління передбачається переорієнтація з управлінського тиску на працівників до надання персоналу більшої свободи та прав самоврядування. Даний підхід передбачає співучасть працівників у прийнятті рішень завдяки розширенню використання організаційного потенціалу і господарської ініціативи персоналу.

Сучасним керівникам пред'являються нові вимоги здійснення кадрової політики туристичних організацій, пов'язано це зі складними економічними умовами і жорсткою конкурентною боротьбою між організаціями. Вони повинні вміти організовувати, згуртовувати, мобілізувати і надихати робочий колектив на продуктивну працю. Одним із вирішальних факторів підвищення конкурентоспроможності організації є формування ефективно працюючої команди. Окрім цього це забезпечує адаптивність організації та ефективність виробництва туристичного продукту в ринкових умовах [2].

Сучасна концепція управління персоналом визнає економічну доцільність капіталовкладень в залучення персоналу, підтримання його працездатності, підкреслює важливість створення необхідних умов для повноцінного виявлення можливостей, здібностей, талантів людини, які закладені в особистості.

На трудову мотивацію впливають такі показники:

- система економічних нормативів і пільг;
- рівень заробітної плати і справедливості розподілу доходів;
- умови і змістовність праці;
- визнання з боку оточуючих і кар'єрні міркування;
- творчий порив і цікава робота;
- бажання самоствердитися і постійний ризик;
- жорсткі зовнішні команди і внутрішня культура тощо.

В якості ключового фактору успіху організації організацією розглядаються готовність і прагнення співробітника виконувати свою роботу найкращим чином. Саме розуміння мотивів, що спонукають людину до ефективної праці, і механізмів їх виникнення дозволяє розробити систему управління персоналом [2].

Згідно опитування, проведеного на підприємствах Дніпропетровської області, 98,7% працівників визначили для себе найголовнішим нематеріальним мотивом постійну трудову зайнятість; 98,0% – сприятливі умови праці; 93,3% – визнання з боку керівництва і колег. На останніх місцях опинилися умови

для професійного зростання, престиж професії (кваліфікації), шанси щодо просування по службі, моральне заохочення (подяки, грамоти тощо) [3] (рис. 1).

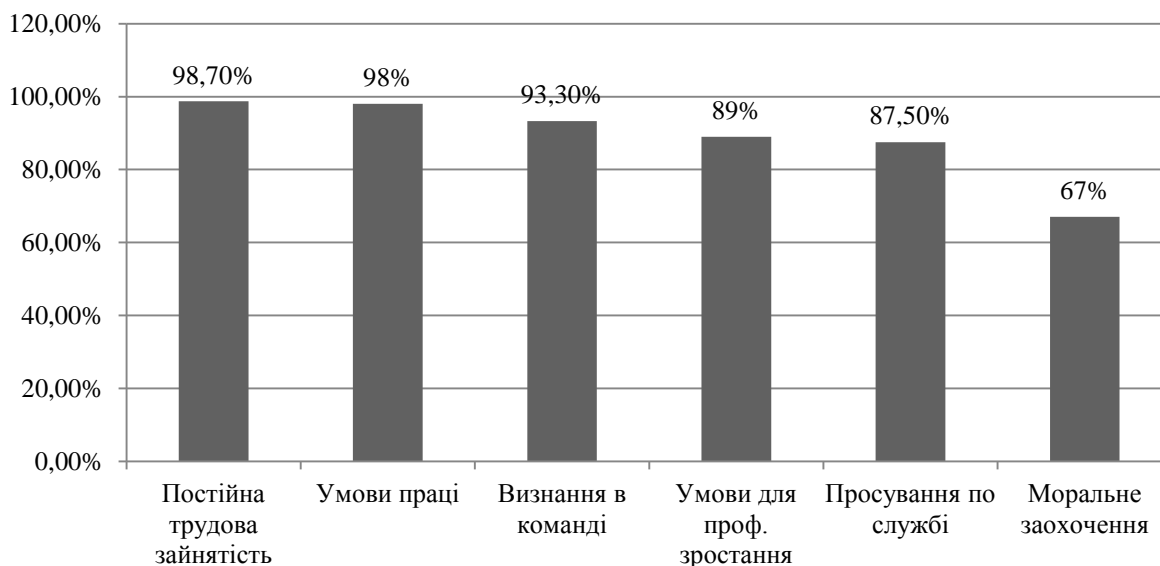


Рис. 1. Нематеріальні мотиви до ефективної праці робітників у Дніпропетровській області

Серед успішних компаній на міжнародному ринку туристських послуг ключову роль відіграє менеджмент розвитку управлінських навичок. У провідних індустрії вище керівництво легко відмовляється від старих планів. Незважаючи на це, воно ніколи не сумнівається, що зростання прибутку нероздільно пов'язане зі зростанням компетентності менеджменту. Вищі керівники бачать пастку в старому способі «збивати вершки»: нічого не робити, а вершки виявляться зверху. Вони розуміють, що складності в бізнесі часто заважають вершкам підніматися нагору швидко. Розвиток управлінських талантів є складною роботою, яка вимагає грамотного управління.

У наші дні конкуренція розвитку управлінських навичок існує не за рахунок фахівців, а за рахунок іншої спільноти керівників – лінійних менеджерів і вищих виконавчих менеджерів. Виконавчі менеджери роблять все, задля сприяння підвищення професійної компетенції своїх підлеглих [4].

Отже, менеджмент розвитку управлінських навичок може бути визначений як засіб, котрий надає компанії більш повну інформацію і більш зважений підхід до організації управління та просування виконавчого персоналу і фахівців туристської компанії.

Список літератури:

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. для студентов высших учеб. заведений / Н. А. Зайцева. – М. : Издательский центр «Академия», 2003. – 224 с.
2. Жукова М. А. Менеджмент в туристическом бизнесе / М. А. Жукова. – М. : КНОРУС, 2006. – 192 с.
3. Перевозчикова Н. О. Особливості мотивації персоналу на сучасних підприємствах [Електронний ресурс] / О. Н. Перевозчикова, І. Ю. Котова // Ефективна економіка. – 2014. – №3. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
4. Моисеева М. К. Стратегическое управление туристской фирмой / Н. К. Моисеева. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 230 с.