

УДК 331

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Архипова А. В.

Волгоградский Государственный Университет, студентка

Аннотация. В данной статье описаны особенности управления персоналом в туристической сфере. Описано современное состояние управления персоналом в данной области. Выделена цель управления персоналом в туристской индустрии. Перечислены основные причины необходимости совершенствования системы управления персоналом.

Ключевые слова: управление персоналом, туризм, менеджмент, кадровая политика, персонал, индустрия туризма.

HUMAN RESOURS MANAGEMENT IN TORISM ORGANISATIONS

Annotation. This article describes the features of personnel management in the tourism sector. Highlighted the purpose of personnel management in the tourism industry. The author describes the most significant reasons for the need to improve the personnel management system.

Keywords: human resource management, tourism, management, personnel, staff, travel industry.

Цель данной работы – выявление особенностей управления персоналом в туристической фирме. Актуальность данной работы заключается в том, что в настоящее время особое место принадлежит комплексу мер, которые направлены на развитие и совершенствование систем управления организациями. Эта задача становится актуальной и для современных туристских фирм. Менеджмент туризма существует на практике давно, однако теория его разработана относительно слабо. Сложность управления предприятием туризма состоит в особенной специфике туристского продукта. Важной особенностью туристического продукта, отличающей его от других видов товаров, является широкое участие людей в производственном процессе. Так, человеческий фактор оказывает значительное влияние на его неоднородность и качество.

В настоящее время, наиболее приоритетными вопросами являются вопросы качества и обеспечение конкурентоспособности туристского продукта. В связи с вышесказанным, необходимо повышение требований к административно-управленческому персоналу, а так же увеличение значимости творческого отношения к труду и высокого профессионализма работников сферы туризма.

Актуальность темы данной статьи возрастает в силу ряда обстоятельств и факторов. Ключевыми из которых являются:

- Очевидное усиление конкуренции между предприятиями в различных отраслях, в большей степени в сфере услуг: ресторанный, туристский, гостиничный бизнес требует качественного подхода к управлению персоналом;
- нацеленность российских компаний на достижение «сиюминутных» практических результатов, а так же недооценка возможностей кадрового менеджмента в данной сфере;
- отсутствие реалистичных программ и инструментов развития кадрового менеджмента в сфере туризма;

Степень изученности темы. Видными представителями классических теорий являются: Д. Никсон, А. Файоль, Г. Эмерсон, Л. Урвик, М. Вебер, Г. Форд, А.К. Гастев, П.М. Керженцев и др. К представителям теорий человеческих отношений относятся: Э. Мэйо, К. Арджерис, Р. Ли-карт, Р. Блейк и др. Авторами теорий человеческих ресурсов являются: А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Макгрегор и др. В России проблематика управления человеческими ресурсами в сфере туризма рассматривается Щекиным Г.В., Весниным В.Р., Крупениной Т.В, Н.А.Рыбниковым, Н.Е.Введенским, Е.Н.Дементьевым.

Более 15 лет назад вопросами, связанными с данной темой занимались Т. Braum, М. Riley, L.Jollife, М. В. Щербакова, Молчанова О. В., Хроменшкин В. М. и др. В последние годы, изучением данной темы занимались Селюков М.В., Севастьянова К. Д., Очирова Т.Б., Карамова А. С., Романова М. М. и др.

Уникальность индустрии туризма заключается в том, что служащие составляют часть ее продукта (товара). Анализ экономических исследований в области туристского бизнеса показал, что при совершенствовании управления туристской организацией особое внимание уделяется вопросам окружающей среды, рынка, клиентам, конкурентам и т.п., однако главным направлением прилагаемых усилий управления в индустрии туризма должен стать персонал организации.

Руководство туристической фирмы должно разработать должностные инструкции, в которых указываются обязанности и права персонала.

Эффективность туристской деятельности в современных условиях жесткой конкуренции на рынке туристских услуг в решающей мере зависит от системы менеджмента и профессионализма персонала туристской фирмы. Это обусловлено сложностью структуры и механизма взаимодействия менеджера и клиента.

Уровень профессионализма менеджмента должен быть определен следующими факторами:

- профессиональной подготовкой менеджера любого уровня управления;
- профессионализмом персонала;

- наличием организационных и социально-экономических условий (условия труда, заработная плата), в которых возможно проявление профессионализма, его практическая реализация;
- стимулированием творческой инициативы работника;
- ориентацией персонала на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

Менеджер в сфере туризма во всех своих действиях руководствуется буквой закона, он должен знать не только законодательство в сфере туризма, но и основные нормативно-правовые акты, кодексы, концепции, федеральные законы и ссылаться на них при необходимости.

Персонал в индустрии туризма является важнейшей составной частью конечного продукта, одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации, и следовательно, качество обслуживания в туристских организациях зависит от мастерства и сознательности служащих. Удовлетворение клиента в сфере обслуживания достигается вежливостью персонала и его отзывчивостью. Таким образом, эффективное управление людьми превращается в одну из важнейших функций туристской организации – в функцию управления персоналом. Это позволило нам выделить задачу совершенствования управления персоналом в одну из ключевых в концепции развития индустрии туризма на микроэкономическом уровне.

К сожалению, большинство организаций в индустрии туризма не уделяют должного внимания управлению персоналом, считая персонал вспомогательным компонентом. Однако это неверный подход, так как люди в индустрии туризма являются, по меньшей мере, частью компании и все больше частью самого туристского продукта, за который организации и получают свой основной доход.

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;
- ведение бизнеса в условиях жесткой конкурентной борьбы заставляет организацию повышать требования к сотрудникам. Между компаниями существует конкуренция за «лучших» работников;
- 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. Организация кадровой работы в большой степени зависит от самой компании, от инициативы и компетентности ее руководства.

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

Таким образом, главная задача кадровой работы сегодня - поиск и привлечение «качественных» работников, создание условий для полного раскрытия их потенциала. Сотрудники являются наиболее важными активами в организации туризма и являются ключом к успеху в сфере услуг компаний, из-за их критически важных ролей - взаимодействий с клиентами. Руководство процесса встречи с клиентами является одним из самых сложных, но важных задач для менеджеров туристических компаний, и с серьезными последствиями для качества обслуживания. [3]

Итак, цель управления персоналом в индустрии туризма состоит в том, чтобы мотивировать служащих на предоставление клиентам качественного и удовлетворяющего их обслуживания. А это невозможно без соответствующей координации действий персонала, мотивации и формирования корпоративной культуры.

Список используемой литературы

1. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. - М.: Альфа-М, 2007 .с - 272с
2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности (управление турфирмой) : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2013. - 400 с. : ил. - (Высшее образование). - список лит.: с. 377-380.
3. Карамова А. С. Управление человеческими ресурсами в индустрии туризма // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – 2014. – №3
4. Севастьянова К. Д. Роль управления персоналом в повышении эффективности деятельности туристской фирмы [Текст] / К. Д. Севастьянова // Молодой ученый. — 2013. — №3. — С. 270-273.
5. Селюков М.В., Рогова А.В. Развитие подходов к управлению персоналом в организациях сферы туризма. // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 2.