

3. Demianenko H. Ye. Ekonomichna bezpeka torhovelnoho pidpriemstva: avtoref. dys. kand. ekon. nauk: spets. 08.07.05 / H. Ye. Demianenko; Donetsk derzh. un-t ekonomiky i torhivli im. M. Tuhana-Baranovskoho. – Donetsk, 2003. – 18 s.
4. Donets L.I. Ekonomichna bezpeka pidpriemstva: navch. pos. / L.I. Donets, N.V. Vashchenko. – K.: Tsentri uchbovoi literatury, 2008. – 240 s.
5. Yevdokymov F. I. Uzahalniuiucha otsinka finansovoi skladovoi ravnii ekonomichnoi bezpeky pidpriemstva / F. I. Yevdokymov, O. V. Mizina, O. O. Borodina // Ekon. pr. DonNTU. – Ser. ekon. – Vyp. 47. – Donetsk: Vyd-vo DonNTU, 2002. – S. 6-12.
6. Eitutis H. Otsinka ekonomichnoi bezpeky zaliznychnoho transportu / H. Eitutis // Ekonomist. – 2009. – №1. – S. 56–58.
7. Ekonomicheskaya i natsionalnaya bezopasnost: uchebnik / pod red. E.A. Oleynikova. – M.: Izdatelstvo «Eksamen», 2005. – 768 s.
8. Zabrodskiy V. A. Vlasnist, ekonomichna bezpeka i derzhava / V.A. Zabrodskiy, M.O.Kyzym // Ekonomichna kibernetika. – 2000. – №3-4. – S. 58-63.
9. Zyma L. M. Orhanizatsiino-ekonomichni mekhanizmy upravlinnia ekonomichnoi bezpeky pidpriemstv stratezhichnoho znachennia: avtoref. dys. kand. ekon. nauk: spets. 08.06.01 / L. M. Zyma; Donetsk natsionalnyi universitet. – D., 2004. – 12 s.
10. Kapitula S. V. Otsinka ta upravlinnia ekonomichnoi bezpeky pidpriemstva (na prykladi hirnycho-zbahachuvalnykh kombinativ Ukrainy): avtoref. dys. kand. ekon. nauk: spets. 08.00.04 / S. V. Kapitula; Kryvoriz. tekhn. un-t. – Kryvyi Rih, 2009. – 20 s.
11. KorolYov M.I. Ekonomicheskaya bezopasnost firmy: teoriya, praktika, vybor strategii / M.I.KorolYov. – Moskva: Ekonomika, 2011. – 284 s.
12. Modeli i metody v teorii logistiki: Uchebnoe posobie. 2-e izd. / Pod red. V.S. Lukinskogo. – SPb.: Piter, 2007. – 448 s.
13. Pecherskyi S.L. Teoriia ihor dlia ekonomistiv. Vkhidnyi kurs: navchalnyi posibnyk / S.L. Pecherskyi, A.A. Beliaieva. – Pb.: Vyd. Yevprop. Un-ta v S.-Peterburzi, 2001. – 342 s.
14. Podluzhna N. O. Orhanizatsiia upravlinnia ekonomichnoi bezpeky pidpriemstva: avtoref. dys. kand. ekon. nauk: spets. 08.06.01 / N. O. Podluzhna; NAN Ukrainy; Instytut ekonomiky promyslovosti. – Donetsk, 2003. – 20 s.
15. Romanuke V.V. Teoriia antahonistichnykh ihor: navchalnyi posibnyk / V.V. Romanuke. – Lviv: «Novyi svit-2000», 2010. – 294 s.
16. Tambovtsev V.L. Ekonomicheskaya bezopasnost hozyaystvennykh sistem: struktura problemy / V.L. Tambovtsev // Vestn. Mosk. un-ta. – ser. 6. «Ekonomika». – 1995. – № 3. – S. 3-9.
17. Shyian A.A. Teoriia ihor: osnovy ta zastosuvannia v ekonomitsi ta menedzhmenti: navchalnyi posibnyk / A.A. Shyian. – Vinnytsia: VNTU, 2009. – 164 s.

Надійшла 15.09.2013; рецензент: д. е. н. Орлов О. О.

УДК 331.1

О. А. ГАРВАТ

Хмельницький національний університет

ОСОБЛИВОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ

У статті досліджено й встановлено особливості управління персоналом у сфері туризму з урахуванням основних тенденцій розвитку цієї індустрії. Здійснено аналіз концепції управління персоналом за її підсистемами. Запропоновано враховувати основні властивості туристичного бізнесу при розробці уніфікованого підходу до управління персоналом туристичних компаній.

Ключові слова: управління, персонал, управління персоналом, туризм, туристичні компанії.

О. А. GARVAT

Khmelnitsky National University

CHARACTERISTICS OF TOURIST RESOURCES OF COMPANIES

The paper also investigates the peculiarities of human resources management in the tourism sector with development of this industry. The analysis of the concept of human resource management at its subsystems. Proposed to consider the basic properties of the tourist industry in the development of a unified approach to managing staff travel companies.

Keywords: management, personnel, human resources, tourism and travel companies.

Постановка проблеми. В сучасних умовах розвитку соціально-економічних систем в контексті глобалізаційних викликів, туризм є однією з найбільш високодохідних галузей, що динамічно розвиваються. Його успішний розвиток має позитивний вплив на такі галузі економіки, як транспорт, зв'язок, будівництво та розвиток інфраструктури в цілому.

За рівнем дохідності вітчизняна індустрія туризму поступається лише нафтовидобувній промисловості та автомобілебудуванню, і що надзвичайно важливо забезпечує високий рівень зайнятості населення [1].

Потужний розвиток Інтернет-технологій висуває вимоги залучення в кожну галузь, зокрема в туризм, фахівців, які впевнено володіють новітніми досягненнями, передовими технологіями, а також здібних впроваджувати й використовувати сучасні методи і прийоми у професійній діяльності. Тому цілеспрямований пошук таких фахівців на ринку праці та залучення їх до праці є актуальним завданням на сучасному етапі функціонування та розвитку ринку праці туристичної галузі.

При побудові конкурентоспроможного туристичного бізнесу провідна роль належить високоінтелектуальному людському капіталу та інноваціям, без яких неможливе інтелектуальне суспільство. Сьогодні суттєво змінюється роль працівника, який з пасивного виконавця перетворюється на активного учасника виробництва, може й бажає брати участь в управлінні. Важливою особливістю

туристичної галузі, що вирізняє її з поміж інших галузей економіки, є широка участь людей у трудовому процесі. Людський чинник стає головним фактором виробництва, а витрати на персонал, на його розвиток вважаються першочерговими інвестиціями підприємств. Все більше вчених визнає верховенство знань, творчої ініціативи працівників у всіх сферах діяльності. На жаль, серед загальної кількості працівників нашої країни поки що кваліфіковані тільки 21 % в той час, як в Японії – 72 %, Німеччині – 56 %, США – 43 % [2].

В цих умовах різко зростають вимоги до ефективності управління персоналом, зокрема в індустрії туризму. Тому питання удосконалення управління персоналом у сфері туризму потребують їх подальшої поглибленої теоретичної і практичної розробки.

Аналіз останніх результатів досліджень в сфері праці показав, що проблемам управління персоналом в різні історичні часи становлення та розвитку продуктивних сил присвячена велика кількість наукових праць відомих зарубіжних та вітчизняних учених, зокрема Ф. Тейлора, А. Файоля, Г. Емерсона, А. Колота, Н. Павлової, В. Гончарова, Т. Костишеної та інших. В сучасних умовах розвитку економічних процесів та явищ різні аспекти у сфері менеджменту туризму розкриваються у роботах Л. Дядечко, А. Любимцева, А. Слепокурова.

Питанням ефективності управління персоналом у сфері туризму присвячені праці Ю. Карлика та М. Бігдан (з позиції встановлення залежності якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом), М. Самікової та А. Довгополової (в аспекті встановлення особливостей управління персоналом в екологічному туризмі) та Щеннікової Т. (в напрямку управління персоналом з точки зору соціально-економічної ефективності підприємницької діяльності в сфері туризму). Однак, узагальнених підходів до управління персоналом, що враховували б особливості туристичного бізнесу запропоновано не було. Тому, метою даної статті є розробка уніфікованого підходу до управління персоналом туристичних агенцій.

Виклад основного матеріалу. Дослідження основ управління персоналом дозволяє усвідомити, що концепція управління персоналом підприємства – це система теоретико-методологічних поглядів на розуміння і визначення сутності, змісту, цілей, завдань, критеріїв, принципів і методів управління персоналом, а також організаційно-практичних підходів до формування механізму її реалізації в конкретних умовах функціонування підприємств. Основу концепції управління персоналом компаній в даний час складає зростаюча роль особистості працівника, знання його мотиваційних установок, вміння їх формувати і направляти у відповідності із завданнями, що стоять перед компанією.

Система управління персоналом складається з таких підсистем, як: облік, аналіз і планування чисельності персоналу; підбір, наймання персоналу й розстановка кадрів; оцінювання персоналу; організація навчання, підвищення кваліфікації та перекваліфікації кадрів; атестація та ротация персоналу; управління мотивацією та оплатою праці; соціальний розвиток та соціальне партнерство; правове та інформаційне забезпечення управління персоналом; створення належних умов праці; кадрова безпека.

Особливості системного підходу до управління персоналом полягають в тому, що систему управління персоналом компанії неможливо відокремити від системи управління організацією в цілому, бо перша включає в себе не тільки функціональні підрозділи, які займаються роботою з персоналом, а й усіх лінійних керівників – від директора до виконавця, а також керівників структурних підрозділів, що виконують функції технічного, виробничого, економічного керівництва, управління зовнішніми господарськими зв'язками і т.п. Тобто, система управління персоналом є основою системи управління організацією.

Однак, при формуванні підходів до управління персоналом туристичних компаній слід враховувати, що туристичний бізнес як складова економічного комплексу країни характеризується певними властивостями і функціями, а саме:

- має свою індустрію виробництва і надання послуг туристам;
 - створює туристичні послуги, формує туристичний продукт і здійснює їх реалізацію;
 - формує ринок туристичних послуг різного рівня комплексності;
 - виступає мультиплікатором росту національного доходу, валового внутрішнього (національного) продукту, зайнятості населення, розвитку місцевої інфраструктури і підвищення рівня життя населення;
 - є сферою, в якій дешево створюються робочі місця і забезпечується високий рівень ефективності (йдеться про швидку окупність інвестицій);
 - виступає ефективним засобом охорони навколишнього середовища та історико-культурної спадщини людства, що є матеріальною основою ресурсного потенціалу туризму, який утворює специфічну сферу діяльності;
 - сумісність практично з усіма сферами, галузями і видами діяльності людини;
 - має переваги в інтеграційних і глобалізаційних процесах, що відбуваються у світовому просторі
- [2].

Саме тому, сьогодні особливе значення надається підвищенню рівня роботи з особовим складом компанії, спрямованість цієї роботи на міцний науковий фундамент, використання прогресивного вітчизняного та зарубіжного досвіду в аспекті формування, розстановки й використання персоналу туристичної галузі.

Управління персоналом за змістом набагато ширше, ніж просте вирішення кадрових проблем. Воно орієнтується на визначення майбутніх потреб і розвитку потенціалу працівника, а також на усвідомлення кожним працівником важливості покладених на нього завдань, створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, що забезпечувало б у подальшому належний рівень мотивації до ефективної праці й досягнення поставлених цілей організації.

Мета управління персоналом в індустрії туризму полягає в тому, щоб мотивувати службовців на надання клієнтам якісного обслуговування. Якість обслуговування в туристичних організаціях залежить від умінь персоналу: розпізнати і оцінити вимоги кожного клієнта до замовлення обслуговування; оцінити сприйняття кожним клієнтом наданого йому обслуговування; оперативно коригувати процес обслуговування, домагаючись задоволеності кожного клієнта. А це неможливо без відповідної координації дій персоналу, мотивації і формування корпоративної культури, що підвищує лояльність споживачів до туристичної організації. Тому, для кваліфікованої роботи в індустрії туризму, крім технологічної підготовки і знань, також необхідна відповідна психологічна підготовка, володіння питаннями міжособистісного спілкування [3].

Виходячи з вищевикладеного розуміємо, що розробити уніфіковані підходи до управління персоналом туристичних компаній можливо за умов дотримання основних принципів управління персоналом, а саме: планованості; системності; єдиноначальності; соціального партнерства; економічної ефективності; демократизму; економічної заінтересованості; соціальної доцільності.

При цьому, регламентування діяльності з керування кадрами туристичних компаній повинно відображати специфіку галузі за всіма підсистемами управління персоналом, що власне й забезпечуватиме реалізацію уніфікованого підходу в системі управління персоналом туристичної індустрії. Так, реалізація підсистеми управління персоналом в аспекті обліку, аналізу та планування чисельності персоналу туристичної компанії повинно передбачати виконання процедури обліку (з прийому, переміщення, звільнення працівників, їх винагород та стягнень, ведення кадрового діловодства), аналізу наявної чисельності персоналу (за професійно-кваліфікаційним рівнем та статеві-віковою характеристикою відповідно до кількості та складності праці), планування (в напрямку розробки кадрової політики та стратегії управління персоналом відповідно до тенденцій розвитку туристичної галузі, аналіз кадрового потенціалу та ринку праці в сегменті «туризм», прогнозування потреб у персоналі, організація реклами та встановлення взаємодії із зовнішніми організаціями, що забезпечують компанію кадрами).

Підбір, наймання й розстановка кадрів передбачає проведення співбесід, професійного тестування, анкетування для вияву інтелектуального рівня, професіоналізму, комунікативності та інших необхідних якостей для роботи у туристичній галузі.

Оцінювання персоналу передбачає визначення рівня відповідності працівника посаді яку він обіймає на основі оцінювання його особистих, ділових та професійних якостей, зокрема: рівень знань, умінь, навичок, майстерності, особистісної відповідальності, ініціативності, креативності, знання іноземних мов, знання географії, історії тощо.

Організація навчання, підвищення кваліфікації та перекваліфікація персоналу передбачає програми навчання персоналу, перепідготовка та підвищення кваліфікації, введення в посаду, організація кадрового зростання, робота з кадровим резервом тощо.

Атестація і ротація кадрів має на меті проведення заходів, спрямованих на вияв відповідності результатів діяльності, якостей і потенціалу особистості працівника вимогам, що висуваються до виконуваної роботи.

Управління мотивацією та оплатою праці передбачає розробку дієвих форм і методів стимулювання й оплати праці з метою формування у персоналу необхідної моделі трудової поведінки.

Соціальний розвиток та соціальне партнерство повинно відображати діяльність компанії в аспекті формування та розвитку корпоративної соціальної відповідальності.

Організація трудових відносин на підприємстві повинна бути спрямована на оцінювання виконання персоналом своїх функціональних обов'язків, формування у співробітників почуття відповідальності, аналіз та регулювання групових і міжособистісних відносин, управління виробничими конфліктами та стресами, соціально-психологічну діагностику, встановлення норм корпоративної культури, роботу зі скаргами на трудові відносини.

Правове та інформаційне забезпечення процесу управління персоналом у сфері туризму спрямоване на вирішення правових питань трудових відносин, підготовку нормативних документів, що їх регулюють, забезпечення необхідною інформацією всіх підрозділів управління персоналом.

Створення умов праці передбачає створення безпечних умов праці для співробітників, дотримання норм психофізіології праці, ергономіки, технічної естетики тощо [4].

В аспекті забезпечення кадрової безпеки – система управління персоналу туристичної компанії має забезпечити її персоналу належні й безпечні умови праці, високий рівень захисту від «неадекватних» клієнтів, нерозголошення персональних даних персоналу, супровід їх до місця роботи та під час виконання ними професійних обов'язків, а також підтримка персоналу у різних, не сприятливих для них, ситуаціях.

Висновки. На даному етапі розвитку економіки країни в цілому, зокрема і в індустрії туризму, забезпечити високий рівень конкурентоспроможності у відповідному сегменті ринку товарів та послуг

можливо лише за наявності висококваліфікованого, ініціативного творчого й активного персоналу. Адже кінцевий результат діяльності та престижність туристичної компанії напряму залежить від ефективного управління персоналом. Забезпечити найбільш повне використання ресурсу їх робочої сили в процесі трудової діяльності можливо за умов умілого застосування прийомів та методів управління персоналом у конкретних організаційно-економічних умовах туристичних компаній. Уніфікувати підходи до системи управління персоналом туристичних компаній різного спрямування з метою підвищення її до ефективності можливо шляхом налагодженого функціонування всіх її підсистем.

Література

1. Чернецова В. В. Специалисты туристической отрасли на рынке труда / В. В. Чернецова // Кадровик, 2005 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kadrovik.ru/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=3858>
2. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П. Дядечко. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
3. Бігдан М.Г. Прямая зависимость качества туристических услуг от эффективного управления персоналом / М.Г. Бігдан, Ю.Ю. Карлик // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 2 (8).
4. Менеджмент персоналу : навч. посібник / [В. М. Данюк, В. М. Петюх, С. О. Цимбалюк та ін.] ; під заг. ред. В. М. Данюка, В. М. Петюха. – [2-е вид.]. – К. : КНЕУ, 2006. – 398 с.

References

1. Chernetsova V. V. Spetsyalisty turystycheskoj otrasly na rynke truda / V. V. Chernetsova // Kadrovik, 2005. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://www.kadrovik.ru/modules.php?op=modload &name =News&file=article&sid=3858>
2. Diadechko L.P. Ekonomika turystychnoho biznesu / L.P. Diadechko. – K. : Tsentri uchbovoi literatury, 2007. – 224 s.
3. Bihdan M.H., Karlyk Yu.Yu. Priama zalezhnist yakosti turystychnykh posluh vid efektyvnoho upravlinnia personalom / Bihdan M.H., Karlyk Yu.Yu. Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii. - 2012. - № 2 (8).
4. Menedzhment personalu : navch. posibnyk / V. M. Daniuk, V. M. Petiukh, S. O. Tymbaliuk ta in. ; pid zah. red. V. M. Daniuka, V. M. Petiukha – 2-he vyd. – K. : KNEU, 2006 – 398 s.

Надійшла 15.09.2013; рецензент: д. е. н. Ведерніков М. Д.

УДК 519.23:331.522

І. М. КРАВЕЦЬ

Хмельницький національний університет

ВПЛИВ РОЗВИТКУ РЕКРЕАЦІЙНО-ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ НА ЗАЙНЯТІСТЬ НАСЕЛЕННЯ РЕГІОНУ

У статті висвітлено необхідність розвитку рекреаційно-туристичної галузі як перспективного напрямку підвищення зайнятості населення та забезпечення соціально-економічного розвитку регіону; визначено чинники розвитку туристично-рекреаційного бізнесу в Україні та пріоритетні напрями розвитку туризму на Хмельниччині.

Ключові слова: туризм, рекреаційно-туристична галузь, зайнятість, населення, зайнятість населення.

І. М. KRAVETS

Khmelnytsky National University

EFFECT OF RECREATIONAL AND TOURIST INDUSTRY ON REGION EMPLOYMENT

To promote the further development of tourism in Khmelnytsky will introduce new tour routes, searching for effective combination of different forms of tourism (eco-tourism with nature, cognitive, agriculture and hunting etc.). Attractiveness of any tourist area, including the Khmelnytsky, achieved through extensive effort in improving the information system, the deepening of market research in tourism, promotion of tourism infrastructure by attracting domestic and foreign investment in refurbishment, construction tour objects.

Keywords: tourism, recreation and tourism industry, employment, population.

Актуальність дослідження. Ефективність регіональної політики визначається, перш за все, ефективністю регулювання процесів зайнятості, які забезпечують реалізацію інтересів населення у сфері праці. Саме регіональний ринок праці виступає тією системою, що сприяє залученню робочої сили певної території в процес виробництва відповідно до економічної ситуації та вимог ринку.

Завданням регіональних органів влади має стати пошук та сприяння розвитку тих галузей, створення нових робочих місць у яких не вимагатиме значних затрат, впливатиме на ефективне використання потенціалу області та досягнення максимальних соціально-економічних результатів господарської діяльності.