

Біздан М.Г.

аспірантка,

Кременчуцький національний університет

імені Михайла Остроградського

Карлик Ю.Ю.

к.е.н., доц.,

Кременчуцький національний університет

імені Михайла Остроградського

ПРЯМА ЗАЛЕЖНІСТЬ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ВІД ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

В статті аналізується вплив підбору висококваліфікованого персоналу на якість туристичних послуг. Оскільки персонал в індустрії туризму є найважливішою складовою частиною кінцевого продукту, одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації. 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.

В умовах сучасної світової економіки, що формується під впливом процесів глобалізації економічного, політичного, культурного і соціального просторів, міжнародний туризм є однією з найбільш високодохідних галузей, що динамічно розвиваються.

З розвитком міжнародної торгівлі і глобальних зв'язків у всіх сферах діяльності людини ростуть зусилля вчених і менеджерів різних організацій щодо вдосконалення управління персоналом.

Значним внеском у дослідження теоретичних і практичних проблем якості послуг у туристичній індустрії стали праці вчених Апілат О.В., Кифяк В.Ф., Сидоренко І.О., Городні Т.А., Чорненька Н.В., Школи І.М., Окрепилова В.В., Кочерги О.І., Роглева Х.Й., Шаповалова О., Пуцентейло П.Р., Карсекіна В.І., Ільєнкової С.Д., Качанова В. С., Квартальнова В. О. та ін. Серед західних вчених подібна проблематика є також

актуальною. Вона зустрічається в працях Дж. Кендемпаллі, К. Моук, Б.А. Спаркса, Б. Предау, Дж. Москадо, Е. Лоуз, М. Мекаві та інших.

Основною метою проведених в даній роботі досліджень виступає аналіз впливу ефективності управління персоналом на якість туристичних послуг.

У перспективі в індустрії туризму буде відбуватися переорієнтація управління по шляху підвищення ефективності використання персоналу. Тому найбільш передові туристичні організації в світі вже в даний час визнають, щоб бути конкурентоспроможними на ринку, необхідно мати професійно-підготовлених співробітників і серйозно займатися питаннями управління персоналом.

Таким чином, ефективне управління людьми перетворюється в одну з найважливіших функцій туристичної організації – у функцію управління персоналом [1].

МАТЕРІАЛ І РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕНЬ. Система управління персоналом являє собою комплекс цілей, завдань та основних напрямів діяльності, а також різних видів, форм, методів і відповідного механізму управління, спрямованих на забезпечення постійного зростання ефективності виробництва, продуктивності праці і якості роботи. Вона складається з кількох підсистем, що виконують відповідні функції: підсистема підбору і розстановки кадрів; підсистема профвідбору, підвищення кваліфікації і зростання професійної майстерності; підсистема якості праці і методів її оцінки; підсистема мотивації трудової діяльності.

Всі вони пов'язані єдиною метою підприємства – підвищенням продуктивності праці на основі максимально можливої реалізації здібностей працівників. Всі підсистеми спрямовані на те, щоб потенційні здібності співробітників умовах туристичного підприємства повністю розкрилися.

Важливою особливістю туристичного продукту, що відрізняє його перш за все від промислових товарів, є широка участь людей у виробничому процесі. Таким чином людський фактор здійснює сильний вплив на його неоднорідність і якість. Для підтримки якості обслуговування багато туристичних організацій розробляють стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування туристів, які покликані гарантувати встановлений рівень якості для всіх вироблених операцій.

Стандарт визначає критерії, за якими оцінюються рівень обслуговування клієнтів та діяльність персоналу організації. Проте стандартизація не вирішує всіх

питань якісного обслуговування клієнта, тому що якість туристичних послуг – це властивість, яке призначене для формування у споживача почуття задоволеності його очікуванням.

Якість обслуговування в туристичних організаціях залежить від вміння 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.

Таким чином, в даний час для кваліфікованої роботи в індустрії туризму, крім технологічної підготовки і знань, також необхідна відповідна психологічна підготовка, володіння питаннями міжособистісного спілкування.

Головне завдання кадрової роботи сьогодні – пошук і залучення якісних працівників, створення умов для повного розкриття їх потенціалу. Управління персоналом за змістом набагато ширше, ніж просте вирішення кадрових проблем. Воно орієнтується на визначення майбутніх потреб і розвиток потенціалу працівника, а також на усвідомлення кожним працівником власних завдань, створення сприятливого трудового клімату, мотивуючого персоналу на досягнення поставлених цілей.

Мета управління персоналом в індустрії туризму полягає в тому, щоб мотивувати службовців на надання клієнтам якісного обслуговування. А це неможливо без відповідної координації дій персоналу, мотивації і формування корпоративної культури, що підвищує лояльність споживачів до туристичної організації.

Все більшого значення набувають особистісні якості працівника, його інтуїція, досвід, здатність і вміння оцінювати ситуацію з різних сторін, в тому числі і з точки зору своїх клієнтів, можливість творчо і по-новаторському підійти до вирішення проблем [2].

Якість обслуговування туристів — проблема комплексна, її вирішення передбачає ефективне використання всіх важелів, різних форм і методів впливу. В основу вирішення цієї проблеми покладено системний підхід єдність і взаємодія організаційних, технічних, економічних, соціологічних правових заходів.

Якість обслуговування — це сукупність властивостей послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби туристів[4].

Специфіка сфери туризму полягає в тому, що продукт, який виробляється, частково або повністю не відчутний на дотик, а ефект сервісу оцінюється споживачем в

умовах певного емоціонального стану, який залежить від великої кількості факторів, серед яких такі суб'єктивні характеристики туриста, як: особливості виховання, вік, культурні традиції народу, представником якого є гість, поняття про комфорт, звички, самопочуття та психологічний стан на момент отримання послуг, фізіологічні особливості організму та ін.

Все це робить сприйняття якості турпродукту не завжди об'єктивним, а залежним від індивідуальних характеристик кожного туриста.

Отже, якість – один із найважливіших факторів у конкурентній боротьбі на ринку турпослуг.

Обслуговування клієнта — це надійне надання клієнтові благ і послуг в узгодженому часі й місці, відповідно до сподівань клієнта. Це є сукупністю дій окремих складових ланок суб'єкта господарювання, який бере участь у наданні благ і послуг відповідно до сподівань клієнта і забезпечує при цьому реалізацію цілей фірми.

Здійснення сподівань клієнта повинно бути однією з головних цілей фірми з надання послуг. Надзвичайно важливу роль у підвищенні якості на підприємстві відіграє персонал фірми, який безпосередньо обслуговує покупців, додатковий персонал і керівництво підприємства [3].

Управління персоналом - комплексний цілеспрямований вплив на колектив з метою забезпечення оптимальних умов для творчої, ініціативної, свідомої праці окремих працівників, спрямованої на досягнення цілей підприємства.

Туристична індустрія – це сфера торгівлі як послугами, так і товарами. За оцінками фахівців, частка послуг в туризмі складає 75%, товарів - 25% (рис. 1).

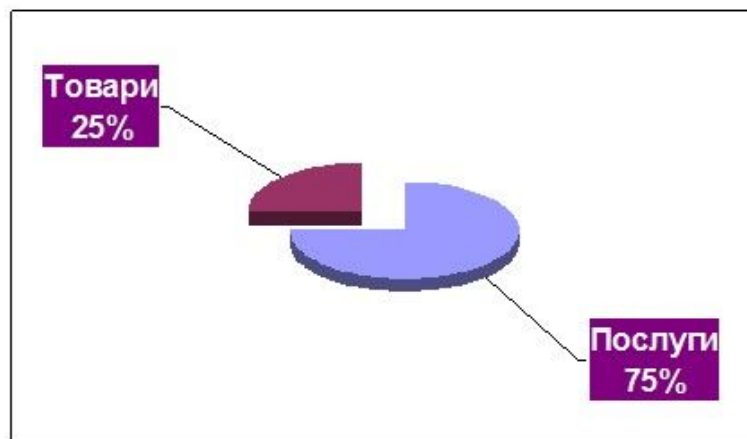


Рис. 1 – Діаграма співвідношення прибутку від реалізації послуг і товарів на туристичному ринку

Саме тому в системі управління туризмом перед підприємствами постає питання вдосконалення методів та шляхів управління трудовими ресурсами. Вирішення таких завдань вимагає зовсім інших навичок, ніж ті, яких було достатньо для ведення документації, складання звітів, організації культурно-масових заходів та зберігання трудових книжок. Усе актуальнішою стає нова професія - менеджер з персоналу. Такий спеціаліст очолює кадрову службу підприємства, і його головним завданням є підвищення виробничої, творчої віддачі й активності персоналу, розробка і реалізація програм розвитку кадрів [5].

Важливим чинником підвищення ефективності управління персоналом є розвиток теорії управління, внаслідок якого формується цілісне бачення менеджменту персоналу; розуміння ролі особистості у забезпеченні ефективної роботи організації; підвищується аналітична обґрунтованість рішень щодо використання туристичних ресурсів.

Безпосередній підбір персоналу розглядається як підфункція управління, яка реалізується щодо особистості і ґрунтується на критеріях, що охоплюють норми поведінки й характеристики професійних навичок, котрі відповідають певній вакансії. Завданням персоналу туристичного підприємства є надання того, що потрібно туристу: гідного обслуговування, виняткової атмосфери, спокою, дружнього та приємного ставлення, а найважливіше – гостинності. Важливою є готовність до надання допомоги, яка проявляється в уважному ставленні до гостя, а також у пропозиції додаткових послуг. Створення високих стандартів послуг є одним із способів пошуку нових та збереження існуючих клієнтів.

ВИСНОВКИ. Туризм є специфічною формою діяльності людей, якою обов'язково потрібно управляти.

Добре підібраний трудовий колектив туристською компанією повинен представляти команду однодумців і партнерів, здатних усвідомлювати і реалізовувати задуми керівництва.

Результат діяльності та престижність туристичної компанії залежить від ефективного управління персоналом. Оскільки саме від професійності працівників організації, їхнього рівня обслуговування залежить збільшення клієнтової бази і відповідно рівень прибутку даної організації.

Обґрунтовані практичні аспекти щодо впливу управління персоналом на якість послуг туристичних фірм можуть бути використані для правильного підбору кадрів та при формуванні трудового колективу.

Список використаних джерел:

1. Бікташева Д.Л., Гієвая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризмі: Навчальний посібник. –М.: Альфа-М, 2007. С – 272с.
2. Кабушкин Н.І. Менеджмент туризму: навчальний посібник. 2-ге вид. перераб. – Мн.: Нове знання. 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. Основи 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.

БИГДАН М. Г., КАРЛИК Ю.Ю. ПРЯМАЯ ЗАВИСИМОСТЬ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ОТ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

В статье анализируется влияние подбора высококвалифицированного персонала на качество туристических услуг. Поскольку персонал в индустрии туризма является важнейшей составной частью конечного продукта, одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации. Качество обслуживания в туристических организациях зависит от мастерства и сознания служащих, поэтому эффективное управление им превращается в одну из важнейших функций в индустрии туризма.

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

BIGDAN M.G. , KARLIK Y.Y. DIRECT DEPENDENCE OF QUALITY TRAVEL SERVICE TO EFFECTIVE MANAGEMENT

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.

Key words: personnel management, quality, service quality, service standards.