

УДК 331.108.26:338

Хижняк А.Р.¹

Прусс В.Л.²

¹ студ. гр. МТЕ-110м НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ

В Україні все більше значення надається питанням ефективності управління персоналом, пристосованості керівників до нових умов господарювання, зростає потреба в удосконаленні системи управління.

Зміни, що відбуваються в сучасному виробництві і пов'язані з різким підвищенням значущості людського фактору, висунули управління персоналом на передній план управлінської діяльності, стимулювали бурхливий розвиток наукових досліджень у цій області.

Існують численні теорії організації та управління, але, як вважають фахівці, жодна з них не може розглядатися як універсальна. Однак у всьому різноманітті існуючих підходів є єдина єднальна ідея, яка дає підстави говорити, що в центрі всіх сучасних концепцій стоїть людина.

Система управління персоналом допомагає визначати цілі, функції організаційної структури управління персоналом, вертикальні і горизонтальні взаємозв'язки керівників і фахівців у процесі обґрунтування, вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень.

Система управління персоналом – це система, в якій реалізуються

функції управління персоналом. Вона включає підсистему лінійного керівництва, а також ряд функціональних підсистем, що спеціалізуються на виконанні однорідних функцій.

Система управління персоналом складається з двох підсистем: тактичної і стратегічної. Стратегічна підсистема орієнтована на розробку перспективної кадрової політики.

Туристична діяльність – це безперервна робота з людьми. З одного боку, це спілкування з клієнтами – споживачами туристичних послуг, а з іншого – це управління людськими ресурсами туристичної фірми. Ці аспекти взаємопов'язані, тому що якість роботи персоналу фірми безпосередньо відбивається на задоволеності туриста, що купує туристичну послугу. В теперішніх умовах, коли від ефективності роботи колективу залежить майбутній розвиток і прибуток організації, питанням управління персоналом повинна приділятися особлива увага.

Створення туристичного продукту завжди пов'язане з людьми, які працюють на підприємстві. Головним завданням керівництва повинно ставати знаходження таких принципів і механізмів, які дозволять створювати ефективну систему управління персоналом. Правильні принципи організації праці, оптимальні системи і процедури грають важливу роль. Однак не слід забувати, що успіх залежить від конкретних людей, їх знань, компетентності, кваліфікації, дисципліни, мотивацій, здатності вирішувати проблеми, сприйнятливості до навчання.

Персонал в туристичній фірмі є найважливішою складовою частиною кінцевого продукту, одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації, і отже, якість обслуговування в туристичних організаціях залежить від майстерності і свідомості службовців.

Управління ресурсами вважається основним критерієм економічного успіху, навіть попереду вдосконалення технічного процесу (по значимості). Можна мати відмінну технологію, але при некваліфікованому персоналі робота буде втрачена. Таким чином, ключовою складовою бізнесу є управління кадрами, технологія управління персоналом. Задоволення клієнта в сфері обслуговування досягається ввічливістю персоналу та його чуйністю. Можна сказати, що ефективне управління людьми перетворюється в одну з найважливіших функцій туристичної організації – у функцію управління персоналом.

Отже, крім безпосереднього впливу на фінансові результати, капіталовкладення в систему управління персоналом сприяють створенню сприятливого клімату в організації, підвищують мотивацію персоналу та їх відданість організації, забезпечує спадкоємність в управлінні.