

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ТРУДОМІСТКІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ

В туристичному бізнесі, який характеризується безліччю глобальних викликів, кризових явищ, їх наслідків, жорсткі умови конкуренції витримують лише компанії, які зберегли «стару» клієнтську базу і ведуть постійний пошук раціональних рішень до залучення нових споживачів. Персонал підприємств є базовим елементом в концепції обслуговування. Своєчасність аналізу проблем управління персоналом в туризмі пояснюється тими підвищеними вимогами клієнтів, які пред'являються до послуг в цьому бізнесі в умовах. Беззаперечно, якість надання послуг туристичним підприємством цілком залежить від майстерності й свідомості працівників. Так, управління людськими ресурсами є однією з важливих функцій в системі менеджменту персоналу компанії.

Визнаючи здобутки багатьох дослідників, зазначено, що без достатньої уваги вчених залишилися деякі аспекти вивчення показників трудомісткості туристичного продукту. Так, при визнанні необхідності зниження показників витрат праці залишилися питання пошуку резервів зниження трудомісткості та ефективного їх використання і підтверджує своєчасність постановки проблеми в умовах дії негативних факторів воєнної економіки та економічної кризи.

Надання туристичних послуг або виробництво кінцевого продукту в туристичній сфері має специфічні риси, а саме: 1) часта зміна номенклатури продукції і послуг для споживача; 2) постійний процес освоєння технології надання інноваційних послуг; 3) багаторазова зміна програмного забезпечення та переналагодження устаткування протягом обмеженого проміжку часу з метою випуску нового продукту в туристичному секторі; 4) виробництво комплексного продукту, що перебуває у широкому діапазоні якості; 5) висока частка кваліфікованої праці персоналу, що надає послуги [1].

Виробництво туристичного продукту є специфічним з погляду організації і з погляду вартості. При цьому, одним з основних завдань є визначення на стадії ухвалення рішення про включення продукту в асортимент, процес рентабельності виготовлення або надання, що вимагає точного розрахунку його трудомісткості (норми витрат часу). Визначити фактори впливу на зміну трудомісткості продукту в туризмі доцільно за допомогою проведення аналізу трудомісткості, об'єктом якого є вся

нормативна, планова, звітна документація компанії. Структура змісту звітної документації туристичного підприємства (відомості про трудомісткість продукту) містить показники: 1) нормативна, планова, фактична трудомісткість; 2) виконання мети зниження трудомісткості; 3) результати і ефективність виконання календарних планів; 4) перегляд та зміни норм часу й виробітку; 5) виконання норм праці на підприємстві; 6) використання планового фонду робочого часу; 7) непродуктивні витрати робочого часу; 8) обсяг понаднормових робіт у кількісних показниках.

На першому етапі аналізу важливо дати оцінку виконання встановленого завдання з економії трудових витрат у розрахунку на програму виробництва туристичного продукту по компанії, в цілому, й у розрізі підрозділів. Далі, на наступних етапах аналізу зниження трудомісткості в програмі виробництва комплексного туристичного продукту слід вивчити причини зміни норм трудових витрат [2]. Важливим є впровадження на підприємстві технічних, технологічних, організаційних, цифрових і інших управлінських заходів, що забезпечують зниження рівня трудових витрат. Аналіз зміни трудомісткості програми виробництва сучасного туристичного продукту доцільно проводити за напрямками: по-перше, конструктивні зміни: 1) зміни в технологічній та ІТ-документації; 2) впровадження інноваційного продукту і видалення «старої» технологічної операції; 3) зміна складу кінцевого продукту; 4) уніфікація продукту; по-друге, технологічні зміни: 1) цифровізація процесу виробництва туристичного продукту; 2) впровадження нового устаткування; 3) модернізація або новий спосіб використання обладнання; 4) корегування технології; 5) зміна ІТ-маршрутів; по-третє, вдосконалення організації виробництва: 1) організація якісних процесів надання комплексної послуги; 2) розвиток командної форми організації праці; 3) оптимізація обслуговування робочих місць; 4) організація поточкових ліній обслуговування клієнтів; 5) споріднення професій і ключових компетенцій кадрів; 6) вдосконалення оперативного планування турпродукту; 7) впровадження заходів з підвищення коефіцієнту змінності й завантаження устаткування; 8) заміна статистичних норм технологічно обґрунтованими; по-четверте, зміна системи кооперації: 1) зміна покупних послуг сервісами власного виробництва; 2) зміна власних послуг покупними сервісами (на основі управлінського плану); по-п'яте, впровадження технологічно обґрунтованих норм замість дослідно-статистичних чи техніко-технологічних обґрунтованих норм, які раніше діяли всередині компанії; по-шосте, перегляд застарілих і помилково встановлених норм по персоналу у результаті несвоечасного коригування нормативної документації, значного морального старіння норм за рахунок значного росту кваліфікації й навиків виконавців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кукліна Т. С. Загальні тенденції розвитку світового туризму: від коронавірусу до військової агресії / Т. С. Кукліна, С. М. Цвілій, С. М. Журавльова // Підприємництво та інновації. – 2022. – № 23. – С. 12–15.
2. Tsviliy S. Expert counselling for hotel companies on protection of micro-business interests in coronavirus conditions / S. Tsviliy, D. Gurova, S. Zhuravlova // Приазовський економічний вісник. – 2021. – № 1(24). – С. 155–160.