

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ МІЖНАРОДНИХ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Г.І. Забродська, канд. екон. наук, доц.
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

В умовах глобалізації туристичної галузі все більшу значимість набувають проблеми організації управління персоналом та ефективності його використання, оскільки персонал є головним чинником для ефективного функціонування підприємств сфери туризму та індустрії гостинності. Від ефективності діяльності персоналу туристичного підприємства залежать результати діяльності підприємства та його конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг. Специфіка діяльності підприємств сфери туризму та робочих процесів полягає у тому, що робота, яка пов'язана з обслуговуванням туристів (наприклад, замовників туристичної послуги), має тривалий, багатозмінний, цілодобовий характер, незважаючи на вихідні та святкові дні, часто виконується довше за звичайний восьмигодинний робочий день. Окрім цього, під час туристичного сезону додатково збільшується навантаження на персонал, який займається обслуговуванням туристичних потоків.

Підприємства сфери туризму та індустрії гостинності більшості країн світу у своїй діяльності мають низку проблем, пов'язаних з управлінням персоналом, таких як досить низький рівень заробітної плати, нестача кваліфікованої робочої сили, якщо проводиться регулююча діяльність; незручний графік роботи, відповідно, зростання ймовірності сімейних проблем; переважання жінок та етнічних меншин у країнах з низьким рівнем захисту працівників, відповідно, заповнення більш високооплачуваних посад, кваліфікованих та привабливих робочих місць чоловіками, що вказує на нерозвиненість політики рівних можливостей у секторі; використання періодичної сезонної зайнятості, що підвищує рівень бідності та унеможливорює планування кар'єри; надмірна залежність від неформальних методів вербування персоналу; відсутність свідомого використання добропорядної практики управління персоналом (HRM-практики); практично повна відсутність профспілок; високий рівень плинності робочої сили; труднощі в наборі й утриманні співробітників [1].

Міжнародні туристичні підприємства повинні розробляти, впроваджувати та постійно вдосконалювати системи стимулів, які повною мірою забезпечує інтереси як співробітників, так

підприємств цілому. Зосередження на мотивації збагачення змісту праці, що полягає в наданні персоналу більш змістовної, важливої, цікавої, соціально значимої роботи, що відповідає їх особистим інтересам, з широкими перспективами посадового та професійного зростання, що дає можливість проявити свої творчі здібності.

Характер сучасного міжнародного туристичного бізнесу вимагає такого рівня управління персоналом, який забезпечував би максимальну реалізацію творчого потенціалу працівників у процесі трудової діяльності. Всього цього можна досягти шляхом розроблення та реалізації програм комплексної мотивації, які дозволять стимулювати персонал підприємства сфери туризму та індустрії гостинності, такі як матеріальні, організаційні, моральні, лідерські – у взаємозв'язку та взаємообумовленості соціально-психологічних та соціальноекономічних процесів, що урівноважують інтереси працівника та підприємства. Матеріальна мотивація може мати вигляд грошової винагороди, соціальних трансфертів тощо. Аспекти мотивації мають враховуватися при розробленні стратегії підприємства та впроваджуватися за наявності зворотного зв'язку щодо оцінки їх дієвості. Для ефективного управління персоналом міжнародних туристичних підприємств необхідно здійснити економіко-фінансову підтримку розвитку підприємства, покращити його кадрове забезпечення, створити ефективні партнерські зв'язки між державою та бізнесом задля впровадження інновацій в туристичні продукти та розвиток інфраструктури. Туризм є одним з пріоритетних напрямів розвитку національної культури й економіки, але складна політична та економічна ситуація в Україні стримує розвиток туристичної індустрії. Таким чином, управління персоналом міжнародних туристичних підприємств потребує вирішення низки проблем. Це є актуальним, не тільки для суспільства, але й для туристичного підприємства загалом. Розвиток підходів до управління персоналом в підприємствах сфери туризму та індустрії гостинності – це найважливіший напрям, який має вивести українську туристичну індустрію на новий шлях стабільного розвитку та забезпечити глобальну конкурентоспроможність на міжнародному туристичному ринку.

Список використаних джерел

1. Ровенська В.В., Шишкова Н.С. Особливості управління персоналом у туристичній галузі України. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 3(14). 480 с. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/3_14_uk/3_14_2019.pdf.