

Література.

1. Rating agencies owe the market more transparency. *Financial Times*: website. URL: <https://www.ft.com/content/2a0bffc7-e925-4df8-ba9c-2bf9dda579b3> (дата звернення: 05.05.2022).
2. Ionescu G.H., Firoiu D., Pirvu R., Vilag R.D. The impact of ESG factors on market value of companies from travel and tourism industry. *Technological and Economic Development of Economy*. 2019. Vol. 25. Issue 5. P. 1-30.
3. Гапоненко Г.І., Євтушенко О.В., Шамара І.М. Проблеми та перспективи екологізації туризму в Україні. *Проблеми економіки*. 2021. № 1. С. 4-10.
4. Абрамова А.Г. Еко-тренд в сфері гостинності: економічні та соціальні аспекти. *Ефективна економіка*. 2020. № 5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/84.pdf (дата звернення: 05.05.2022).

МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛУ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

**ТКАЧОВА С.С., К.Е.Н., ДОЦЕНТ,
ПРАВДІВЦЕВ Д.О., ЗДОБУВАЧ ВИЩОЇ ОСВІТИ,
ЖУРАВСЬКА А.О., ЗДОБУВАЧ ВИЩОЇ ОСВІТИ,
ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Менеджмент туристичної індустрії – це система управління виробничими, транспортними, торговельними, сервісними підприємствами і засобами розміщення, призначена для задоволення попиту на туристичні товари і послуги, через підготовку кадрів та ефективне використання природних багатств, матеріальних, духовних, фінансових, інтелектуальних та інших можливостей [1, с. 15].

Менеджмент персоналу в туристичній індустрії займає надважливе місце, оскільки туристичний продукт є комплексним і якість його формування та надання гостям безпосередньо пов'язана з професійною підготовкою працівників. Дуже важливо, щоб усі співробітники склали єдине ціле, одну команду, були дружельно налаштовані до клієнта, могли замінити один одного. Особливу увагу необхідно звернути на вміння формувати міжнародні команди професіоналів для роботи у туристичній індустрії. Досвід роботи на посаді трансферних гідів в компанії (туроператорі) «Апекс Tourism» у Туреччині дозволив відмітити такі особливості у відборі та підготовці персоналу. Так, до роботи у компанії запрошуються молоді люди

(старші за 18 років) з різних країн. Найголовнішою умовою під час відбору майбутнього персоналу є наявність фахової освіти: диплому за спеціальностями «Менеджмент», «Туризм» або «Готельно-ресторанна справа», або довідки про те, що особа навчається за вказаними спеціальностями. Також важливими умовами для майбутнього співробітника є: готовність до ненормованого робочого дня; стресостійкість; комунікабельність та ввічливість; відсутність дефектів мовлення; достатній рівень володіння турецькою мовою; грамотне володіння мовою тих гостей, які прилітають на відпочинок. Відповідно до вимог корпоративної культури, як правило, компанії забезпечують своїм співробітникам: офіційне працевлаштування з повним пакетом соціальних послуг на території Туреччини; фізичну та юридичну безпеку при роботі «24/7»; конкурентний рівень заробітної плати, вчасне її отримання у формі, зручній для працівника; якісні умови проживання для всіх працівників протягом робочого сезону (до 6 місяців); сталий і дієздатний комунікаційний зв'язок з офісом регіону, водіями та готельними гідами; корпоративний «дрес-код». Свій трудовий шлях трансферні гіді розпочинають з фахових практичних тренінгів, які тривають від одного до двох тижнів. Під час таких тренінгів гід вивчає свої права та обов'язки, правила корпоративної культури та основи міжнародної комунікації (традиції, звичаї, звички), алгоритм дій у суперечливих і форс-мажорних ситуаціях, отримує спеціальну внутрішню документацію (книгу гіда) тощо. Таким чином, досвід Туреччини свідчить про необхідність поєднання теоретичної та практичної складових під час підготовки фахівців для туристичної індустрії. Мова йде про застосування елементів дуальної освіти [2], запровадження яких було б корисним також і в системі вищої освіти для підготовки менеджерів різних сфер економічної діяльності. У Стратегії розвитку вищої освіти в Україні [3] та в Стратегії розвитку туризму та курортів [4] питання підготовки конкурентоспроможних фахівців відображено як найважливіші для успішного розвитку України.

Менеджмент трансферних, готельних, екскурсійних гідів і шоп-гідів здійснюють: «Sheff guide» – шеф-гід, регіональний менеджер; «Quality control» – менеджер з якості від головного офісу компанії, який контролює якість надання послуг і перевірку дотримання своїх обов'язків усіма співробітниками; «Shop-control» – менеджер компанії, безпосередній керівник для ланки «шоп-гідів». Статус керівного управлінського персоналу за посадами «Sheff guide» та «Quality control», як правило, відається представникам корінного населення.

Отже, досвід роботи в туристичній індустрії Туреччини дозволив ознайомитись з державною моделлю регулювання розвитку туризму. Спрямованість всіх галузей економіки на співпрацю з туризмом, високий рівень розвитку туристичної інфраструктури, логістики, якості рекреаційних ресурсів, різновидів туристичних продуктів, якості та інноваційності обслуговування мільйонів туристів зі всього світу під час високого сезону, конкурентоспроможності команд персоналу всіх ланок туристичної індустрії – все це дозволило зробити висновок, що в Україні потрібно ще багато зробити для того, щоб створити діючу модель регулювання розвитку туризму.

Державну політику в галузі туризму та курортів України реалізує Державне агентство розвитку туризму (ДАРТ), яке є центральним органом виконавчої влади. Сьогодні під час війни ДАРТ здійснює багато важливих напрямів роботи для підготовки до змін у післявоєнній туристичній індустрії України. «Перш за все будуть допомагати міжнародні туристичні партнери. Нам пишуть власники туристичних компаній, туристичні оператори, які готові по завершенню бойових дій відкривати бізнес в Україні, створювати робочі місця та допомогти розвивати галузь. Інтерес до України сьогодні шалений [5]. За таких умов необхідно здійснити удосконалення системи підготовки фахівців для туристичної індустрії з урахуванням міжнародного передового досвіду.

Література.

1. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах / Руденко В.П., Ващеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. та ін. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 440 с.
2. Концепція підготовки фахівців за дуальною формою здобуття освіти. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/660-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.05.2022).
3. Стратегія розвитку вищої освіти в Україні на 2022-2032 роки. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/286-2022-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.05.2022).
4. Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: https://kurort.gov.ua/wp-content/uploads/2017/11/kmu_strategiya.pdf (дата звернення: 15.05.2022).
5. Голова ДАРТ Олеськів: Після війни туризм зміниться в будь-якому випадку. URL: <https://interfax.com.ua/news/interview/826803.html> (дата звернення: 15.05.2022).