

Волков И.С.,

студент магистратуры

1 курс, факультет «Экономический»

Кубанский государственный университет

Россия, г. Краснодар

Дедкова И.Ф. (преподаватель),

кандидат экономических наук, доцент

доцент кафедры «Экономики предприятия, регионального и

кадрового менеджмента»

Кубанский государственный университет

Россия, г. Краснодар

ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА НА ПРИМЕРЕ ООО «ЛИДЕР-ТУР»

***Аннотация:** На сегодняшнее время исследование системы управления персоналом представляет большой интерес для отечественных и зарубежных исследователей. Проведенный анализ исследований по данной теме позволяет рассмотреть нынешние проблемы управления персоналом и разработать наиболее эффективную методiku для решения проблем в области менеджмента в туристических компаниях. В качестве примера была взята туристическая компания «Лидер-Тур».*

***Ключевые слова:** управление персоналом, туристическая фирма, человеческие ресурсы, менеджмент.*

***Annotation:** Today, the study of the personnel management system is of great interest to domestic and foreign researchers. The analysis of studies on this topic allows us to consider the current problems of personnel management and develop the most effective methodology for solving problems in the field of management in travel companies. As an example, was taken a travel company "Lider-Tour".*

Keywords: personnel management, travel agency, human resources, management.

Так как продукт, предлагаемый индустрией услуг и туризма, относится к продукту нематериального характера, его трудовые ресурсы – работающие в нем люди – имеют большое значение для этой сферы деятельности. Следует помнить, что на каждом этапе процесса формирования и продажи туристического продукта сотрудники всех уровней тесно взаимодействуют между собой. Персонал, предоставляющий услуги, становится частью туристического продукта. Управление на предприятиях сферы услуг осложняется тем фактом, что подавляющее большинство сотрудников, которые в наибольшей степени контактируют с клиентами, имеют малый опыт делового общения с людьми, либо вообще его не имеют [5, с. 212]. На качество предоставляемых услуг также влияют другие группы факторов, в частности, индивидуальные характеристики пользователей услуг, которые требуют индивидуального подхода; необходимость увеличения скорости обслуживания; сочетание функций персонала и т. д.

Все эти особенности определяют проблемы управления персоналом в ООО «Лидер-Тур»:

- высокая текучесть кадров, обусловленная относительно низким уровнем оплаты труда, его однообразием. Средняя продолжительность работы в туристическом агентстве для штатных сотрудников составляет не более 3-4 лет. Это условие также связано с относительной простотой участия в деле, поэтому сотрудники сами нередко увольняются, открывая свои собственные турфирмы;
- низкая квалификация, низкий престиж многих рабочих мест, что создает трудности при наборе соответствующего персонала;
- низкие возможности карьерного роста, продвижения по службе, что не делает работу в агентстве не привлекательной для высококвалифицированных сотрудников, заинтересованных в этой деятельности. Отчасти это связано с трудностями развития малого бизнеса в сфере туризма;

– особые требования к персоналу, связанные с обслуживанием клиентов - постоянное гостеприимство, доброта. «Клиент всегда прав» - этот девиз должен действовать и быть приоритетом при любых условиях, работник не имеет права предавать ожидания клиентов;

– управленческий персонал предприятий туризма не обладает достаточным опытом применения современных концепций управления человеческими ресурсами;

– небольшое количество программ обучения персонала, совершенствования его навыков. В нашей стране происходит только формирование системы подготовки профессиональных кадров для туристического сектора;

– заработная плата персонала зависит от спроса и соответственно уровня доходов организации;

– трудности в определении качества предоставляемых услуг в связи с особенностями производственного процесса.

Все эти и другие проблемы предназначены для решения служб управления персоналом на предприятии, которые обеспечат своевременное и качественное кадровое обеспечение специалистами, способными успешно решать широкий спектр вопросов деятельности предприятия и совместно с другими службами активно влиять показатели деятельности предприятия [4, с. 211].

Существуют и другие различия в управлении персоналом, присущие сфере обслуживания и туризма. Эти различия касаются оплаты за сверхурочные работы, повышение заработной платы, премирование, выходных дней и тому подобное. До сих пор распространено мнение, что работник, трудовая деятельность которого заключается только в том, чтобы пребывать на рабочем месте (что необходимо, например, в ресторане и гостиничном бизнесе), должен иметь более продолжительный рабочий день [1, с. 158].

Формирования трудового коллектива - основная функция управления персоналом. Управление с помощью различных средств воздействия на человека является основным ресурсом, который используется для повышения

эффективности организации в целом. Основными элементами этого процесса являются: развитие персонала, обеспечение развития навыков и социальной мобильности работников, мотивация работников, их стимулирование, развитие общения и обратной связи, управления конфликтами.

Все эти элементы формируют кадровую политику, которая является ведущим фактором эффективности современных организаций. Это подтверждается также опытом японских фирм, где роль трудового коллектива и гуманитарных технологий придается большого значения.

Служба управления человеческими ресурсами ООО «Лидер-Тур» должна быть организована, укомплектована персоналом и профессионально подготовленный, чтобы она могла управлять процессами, которые позволят предприятиям сферы услуг оказаться в меняющемся бизнес-среде. В то же время эта служба управления должна адаптироваться к новым экономическим и правовым условиям ведения туристического бизнеса.

Лица, работающие в сфере услуг и туристическом бизнесе, могут значительно повысить эффективность оказания услуг, если при работе будут учитываться характерные особенности своей профессии. Прежде всего, это деятельность, связанная с постоянным контактом с заказчиками, формирование привлекательности предлагаемого товара и стимулирование его продажи потребителю для обеспечения повторного обращения. Все это достигается целым набором факторов: прежде всего это интерьер офиса, дизайн вывески, общая атмосфера, поведение тех работников, которые первыми встречают клиентов, их внешний вид, общее уровень культуры общения и др. Здесь важна психология общения, этика, а также психология продаж [3, с. 35].

Качество обслуживания в туристических организациях зависит от мастерства персонала, который заключается в:

- распознавании и оценке требований к обслуживанию каждого клиента;
- оценке восприятия каждым клиентом предоставленных ему услуг;
- оперативной корректировке процесса обслуживания по необходимости, добиваясь удовлетворения каждого клиента предоставленными услугами.

В итоге для квалифицированной работы в туристической отрасли, кроме требующейся подготовки и знаний в области туристического бизнеса, требуется соответствующая психологическая подготовка, а также навыки владения межличностными навыками. Личные качества работника такие как интуиция, опыт, умения и способность оценивать ситуацию с разных точек зрения, в том числе с точки зрения своих клиентов, способность творчески и своевременно решать возникающие проблемы становятся все более важными [2, с. 154].

При оценке профессиональной деятельности менеджера в туристическом агентстве «Лидер-Тур» важно учитывать такие личные и профессиональные качества, как коммуникабельность, сосредоточенность на достижении результатов, учет требований заказчика, ответственность, устойчивость к стрессовым ситуациям, внимательность и лояльность к компании. Эти требования обусловлены тем, что в сервисной деятельности ошибка, допущенная персоналом, может повлиять на дальнейший выбор клиента и его удовлетворенность качеством обслуживания.

Таким образом, успех туристической компании все больше зависит от качества человеческих ресурсов. В рыночных условиях компания, которая не имеет сильных кадров, может не выдержать конкуренции. В последнее время менеджмент в сфере туристических услуг усложнился, так как в условиях высокой конкуренции требования к персоналу завышаются и найти работников, полностью удовлетворяющих все потребности компании, становится все сложнее.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1 Ефимов Г.И. О стратегии управления персоналом турфирмы в современных условиях // Вестник РМАТ. 2018. №1 (1).

2 Жукова Марина Александровна Особенности развития персонала в индустрии туризма // Вестник ГУУ. 2017. №9.

3 Ивановская, Л.В. Управление персоналом: теория и практика. Кадровая политика и стратегия управления персоналом: Учебно-практическое пособие /

Л.В. Ивановская. - М.: Проспект, 2018. - 64 с.

4 Куприянчук, Е.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Учебное пособие / Е.В. Куприянчук, Ю.В. Щербакова. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 255 с.

5 Чаплыгин Павел Владимирович Технологии управления персоналом: экономические и социально-психологические методы // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. №5 (10).