

РОЗВИТОК ПРОДУКТИВНИХ СИЛ, РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА, ДЕМОГРАФІЯ, СОЦІАЛЬНА ЕКОНОМІКА І ПОЛІТИКА

УДК 338.482.22:640.43:005.95

*Орлова О.М.,
к.е.н., доцент, професор кафедри
економіки та підприємництва,
декан факультету заочного
та дистанційного навчання,
Прикарпатський інститут ім. М. Грушевського
Міжрегіональної академії управління персоналом*

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЯК ЧИННИК УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Постановка проблеми. Висока мінливість середовища, в якому функціонують підприємства готельно-туристичного бізнесу, актуалізують питання розвитку і управління персоналом. Від його професіоналізму та компетентностей залежить адаптація бізнесу до об'єктивних умов сучасності, перспективність розвитку бізнесу, конкурентоспроможність готельних та туристичних послуг на ринку, соціально-економічна ефективність виробництва певних видів послуг та просування туристичних й готельних продуктів до кінцевого споживача тощо. Успіх роботи туристичних фірм та готелів перш за все забезпечують їх працівники.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На розв'язання проблем управління персоналом та пошук механізмів ефективності такого управління звертають увагу в своїх дослідженнях як зарубіжні (І. Ансофф, Ф. Беккер, П. Друкер, Г. Кунц, М. Мескон, Ф. Хедоурі, С. Оддонел, Т. Пітерс, Г. Саймон), так і вітчизняні (С. Бандур, Д. Богиня, О. Грیشнова, В. Данюк, А. Колот, І. Крижко, Н. Лук'янченко, В. Нижник, І. Петрова, М. Семикіна, Г. Щокін, О. Крушельницька, Л. Балабанова, О. Стельмашенко [2]) вчені. Проте, віддаючи належне вченим, вважаємо, що їх науковий доробок недостатньо адаптований до сучасних умов функціонування підприємств готельно-туристичного бізнесу, хоча у вказаному напрямку вже є певні напрацювання М. Бігдан, Ю. Карлика [3], М. Мальської, І. Жук, О. Бордун [6], О. Гарват [4] та ін.

Постановка завдання. Мета статті - обґрунтувати необхідність розвитку персоналу та проаналізувати його вплив на конкурентоспроможність підприємств готельно-туристичного бізнесу в сучасних умовах господарювання.

Виклад основного матеріалу дослідження. У наш час туризм та готельний бізнес відносяться до тих сфер господарювання, що здатні швидко розвиватися і приносити великі прибутки. Цьому сприяє зміцнення і розширення суспільно-політичних, економічних, гуманітарних, науково-технічних та культурних зв'язків між країнами. Та особливу лепту у розвиток готельно-туристичного бізнесу вносять висококваліфіковані кадри, потенціал яких формується завдяки ефективній системі управління персоналом у туристичних фірмах та засобах колективного розміщування.

Різкі коливання у динаміці туристичних потоків (рис. 1), вказують на нестабільність та вразливість українського ринку туристичних послуг. За таких умов важно переоцінити значимість розв'язання проблем з організації управління персоналом і ефективності його використання, оскільки персонал є головним ресурсом підприємств туристичного бізнесу, від ефективності використання якого залежать результати їх діяльності й конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг.

Слід зазначити, що в умовах скорочення туристичних потоків, пов'язаних із загостренням політичної ситуації та розгортанням економічної кризи в Україні, стає жорсткішою конкуренція на ринку готельних послуг. Так, у 2014 р. кількість колективних засобів розміщування скоротилась на 30%, що призвело до скорочення кількості місць у готелях на 24,3% та у спеціалізованих засобах розміщування на 33,6%. Відповідним чином й скоротилась кількість розміщених у них туристах. У 2015 р. ситуація дещо стабілізувалась, однак кількість готелів продовжувала скорочуватись (табл. 1).

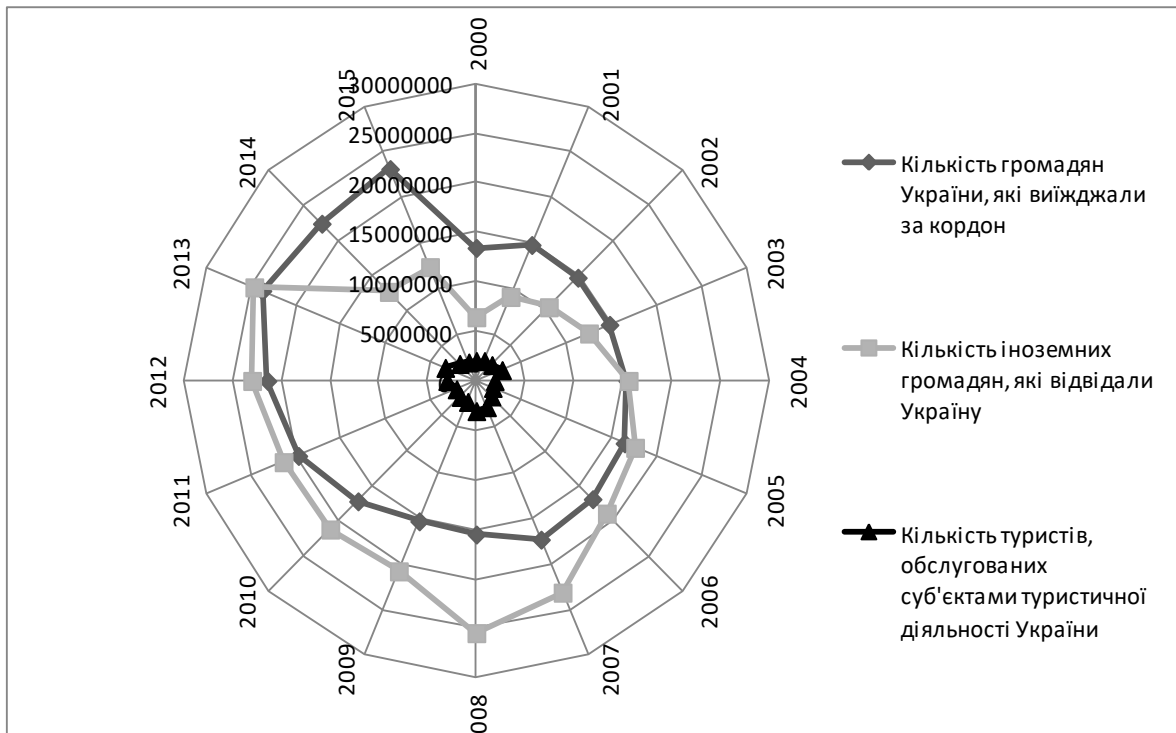


Рис. 1. Структура кількості туристів, що обслуговувались суб'єктами туристичної діяльності України

Джерело: побудовано автором за даними [8]

Таблиця 1

Колективні засоби розміщування

	Кількість колективних засобів розміщування			Кількість місць, тис.			Кількість розміщених, тис.		
	усього	у тому числі		усього	у тому числі у		усього	у тому числі у	
		готелів та аналогічних засобів розміщування	спеціалізованих засобів розміщування		готелях та аналогічних засобах розміщування	спеціалізованих засобах розміщування		готелях та аналогічних засобах розміщування	спеціалізованих засобах розміщування
2011	5882	3162	2720	567,3	154,2	413,1	7426,9	4656,8	2770,1
2012	6041	3144	2897	583,4	162,8	420,6	7887,4	4983,9	2903,5
2013	6411	3582	2829	586,6	179,1	407,5	8303,1	5467,8	2835,3
2014 ¹	4572	2644	1928	406,0	135,5	270,5	5423,9	3814,2	1609,7
2015 ¹	4341	2478	1863	402,6	132,5	270,1	5779,9	4297,2	1482,7
Темп зміни, %									
2012	102,7	99,4	106,5	102,8	105,6	101,8	106,2	107,0	104,8
2013	106,1	113,9	97,7	100,5	110,0	96,9	105,3	109,7	97,7
2014	71,3	73,8	68,2	69,2	75,7	66,4	65,3	69,8	56,8
2015	94,9	93,7	96,6	99,2	97,8	99,9	106,6	112,7	92,1

¹ Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м.Севастополя та частини зони проведення антитерористичної операції.

Джерело: побудовано та розраховано автором за даними [5]

Покращити ситуацію у готельній сфері знову ж таки можна завдяки виробленню нової концепції до управління персоналом, що базуватиметься на підтриманні його трудової активності, розвитку компетенцій та створенні умов для максимально повного виявлення особистих можливостей і здібностей.

Важливою особливістю створення туристичного або готельного продукту, що відрізняє їх перш за все від промислових товарів, є велика частка участі людей у їх виробничому процесі. Від фаховості людей залежить якість таких товарів та послуг, їх просування на ринку та успішність функціонування туристичних фірм й готелів. Кількість та фаховість людей, діяльність яких пов'язана із готельно-туристичною сферою, визначається процесами на ринку праці, результатами діяльності підприємств даної або суміжних галузей, що впливають на попит та пропозицію робочої сили відповідної кваліфікації, діяльністю закладів сфери освіти і рівнем підготовки випускників за відповідними спеціальностями, економічними процесами, що є результатом державної політики та підтримки сфери готельно-туристичних послуг.

Робота з людьми в готельно-туристичній сфері вимагає від працівників певних якостей характеру, як от: тактовність, ввічливість, благородство, повага, коректність, стриманість, пунктуальність, а також високої культури спілкування. Все це дозволяє справити позитивне враження на клієнта та в кінцевому результаті сформуванню хорошу думку про туристичну компанію чи готель (або засіб колективного розміщення).

Адже якість обслуговування в туристичних організаціях чи в готелях залежить від вміння персоналу:

- розпізнати і оцінити вимоги кожного клієнта до замовлення обслуговування;
- оцінити сприйняття кожним клієнтом наданого йому обслуговування;
- оперативного коригувати процес обслуговування, домагаючись задоволеності кожного клієнта.

Сказане підтверджує те, що, окрім зазначених вище людських якостей, персонал туристичних фірм та готелів ще повинен мати відповідну психологічну підготовку, володіти питаннями міжособистісного спілкування.

Створення для персоналу сприятливого робочого клімату дозволяє досягнути високого рівня трудової активності, що відображається в доходах готельних підприємств та туристичних організацій. Велике значення для формування сприятливого клімату має те, наскільки робота є для людини цікавою, різноманітною, творчою, чи відповідає вона її професійному рівню, чи дозволяє реалізувати творчий потенціал, професійно зростати. Тому до факторів створення сприятливого робочого клімату відносяться:

- справедливий процес відбору і розстановки кадрів;
- потреба у підвищенні кваліфікації працівників і можливість просування по службі;
- періодичні перевірки роботи всього персоналу;
- заохочення персоналу;
- періодичне підвищення заробітної плати;
- наявність системи пільг для працюючих;
- обов'язковий розгляд адміністрацією трудових спорів;
- оптимальне поєднання в колективі особистісних якостей працівників;
- організація корпоративного відпочинку.

Мета управління персоналом в готельно-туристичній сфері полягає в тому, щоб мотивувати персонал туристичних та готельних підприємств на надання клієнтам якісного обслуговування та продукування якісних туристичних й готельних послуг. При цьому, реалізація функції мотивації потребує усвідомлення того, що спонукає працівників до праці, а також розуміння того, як направити ці спонукання в русло досягнення цілей туристичної організації чи готелю. Визнання, подяку, заробітну плату, нагороди, повагу, довіру, задоволеність роботою, делегування відповідальності, просування по службі та багато іншого відносять до мотивації.

Мотивація трудової діяльності не може бути дієвою без застосування сучасних форм і методів матеріального стимулювання персоналу. При цьому, система стимулювання персоналу повинна задовольняти наступним умовам:

- 1) Система стимулювання повинна відповідати стратегії розвитку бізнесу і організації, а також прийнятій політиці стимулювання;
- 2) Вибрані форми стимулювання мають бути адекватні мотиваційному профілю готельного чи туристичного підприємства;
- 3) Застосування системи стимулювання має бути справедливим і носити неминучий характер;
- 4) Система стимулювання має бути відома усім працівникам.

До найважливіших засобів управління роботою з кадрами в туристичному підприємстві чи в готелі відноситься планування. У рамках кадрового планування визначаються:

- потреба в певних категоріях працівників;
- необхідність проведення скорочення або збільшення кадрів;

- шляхи ефективного використання знань та умінь працівників для досягнення основних цілей діяльності, пов'язаної із наданням туристичних та готельних послуг;
- методи сприяння розвитку персоналу для виконання кваліфікованих видів робіт;
- витрати на утримання та розвиток персоналу.

Потужний розвиток Інтернет-технологій висуває вимоги залучення в готельно-туристичну сферу фахівців, які впевнено володіють новітніми досягненнями, передовими технологіями, а також здібних впроваджувати й використовувати сучасні методи і прийоми у професійній діяльності. Тому цілеспрямований пошук таких фахівців на ринку праці та залучення їх до праці є актуальним завданням на сучасному етапі функціонування та розвитку ринку праці туристичної галузі й готельного господарства.

З кожним роком зростає кількість багатофункціональних туристичних порталів (<http://www.momondo.ua/>, <https://www.fireflies.com/>, <http://tourmania.com.ua/>, <http://countries.turistua.com/>, <http://www.tourua.com/>, <http://travel.org.ua/>, <http://www.nezabarom.ua/>, <http://www.turne.com.ua/> тощо) і навіть туристичних агентств, які функціонують виключно в режимі он-лайн. Туристичний бізнес в Інтернеті переживає стрімке зростання. Можливість самостійної купівлі авіа- і залізничних квитків он-лайн, резервування номерів у готелях, бронювання круїзів або замовлення та оплати повного туристичного пакету – всі ці переваги Інтернет-середовища активно використовуються мільйонами споживачів. Тому кількість туристичних підприємств, що продають свої послуги через Інтернет, збільшується з кожним роком в декілька разів [1, с. 59-61].

В українських туристичних компаніях такий вид діяльності лише починає активно розвиватись, а тому існує потреба у спеціалістах, які не лише добре знають специфіку функціонування туристичної й готельної сфер, а й добре володіють Інтернет технологіями та вміють редагувати й наповнювати інформацією веб-сторінки. У більшості компаній через веб-сайти можна здійснювати пошук та бронювання турів, бронювання місць у готелях. Значно менше компаній поки-що пропонують послугу оплати туру за допомогою Інтернет.

На сьогоднішній день такий функціонал є на веб-сайтах:

- 1) Високі технології туризму - www.teztour.com/buyOnline.html
- 2) Coral Travel online - Online.coraltravel.com.ua
- 3) Туристичне агентство - www.travelonline.com.ua
- 4) Туристичне агентство Bee Travel - www.beetravel.ua
- 5) Формула подорожей - travel-formula.com.ua
- 6) Агентство гарячих турів - hottours.in.ua
- 7) Сервіс он-лайн платежів - <https://www.ipay.ua/ua/bills/turism>
- 8) Misto Travel - <http://misto.travel/index.php?mod=page&id=14827>
- 9) AnexTour - http://samo.anextour.com/default.php?page=search_tour
- 10) Туроператор Join Up - http://online.joinup.ua/search_tour
- 11) Pegas - <http://pegast.com.ua/ru/agency/pegasys-external/search-tour>
- 12) TUI - <http://agent.tui.ua/Search/>
- 13) TPG - <http://www.tpg.ua/ru/choosetour/>
- 14) Mouzenidis Travel - <http://www.mouzenidis.ua/search-online?country=29&departfrom=218&datefrom=28-01-2017&dateto=28-01-2017&adults=2&tabindex=1&tourtype=178,77,249>
- 15) Zeus Travel - <http://www.zeus.travel/>
- 16) Idriska tour - <http://idriska-tour.com/ru/show/online>
- 17) Oasis - <http://oasis.com.ua/master/toursearch>
- 18) Natalie Tours - <https://www.natalie-tours.ua/kyiv/>
- 19) Orbita - http://samo.orbita.ua/search_tour
- 20) Lyubosvit - http://online.lyubosvit.com.ua/search_tour?
- 21) Tourist Club - <http://tcc.com.ua/search/>
- 22) Kandagar - <http://www.kandagar.net/>

Слід зазначити, що розвиток он-лайн туризму в Україні стримується через низку проблем, пов'язаних із:

1. Комп'ютерною неграмотністю співробітників. Переважна кількість працівників туркомпаній має гуманітарну освіту і при цьому працює з комп'ютером та використовує Інтернет з певними труднощами.
2. Незначним приділенням уваги вигляду та наповненню Web-сайтів, які виступають візитними картками фірми в Інтернеті та мають функціонувати 24 години на добу і 7 днів на тиждень.
3. Недовірою споживачів туристичних чи готельних послуг до віртуального обслуговування, оскільки звикли купувати в офісах та обслуговуватись менеджерами.

Вирішення цих проблем призведе до розвитку туризму та готельного бізнесу завдяки мережі Інтернет. Важливість даного комунікаційного каналу поруч із традиційними ЗМІ (преса, радіо, телебачення і директ-маркетинг) повинні усвідомлювати як керівництвом, так і персоналом

туристичних компаній чи колективних засобів розміщування. Комп'ютерна грамотність повинна стати одним із напрямів управління персоналом в туристичних компаніях та готелях. При цьому, розвиток функціональних обов'язків персоналу повинен бути максимально спрямований до набуття навичок роботи з клієнтами через мережу Інтернет.

Зазначимо, що надання туристичних чи готельних послуг через Інтернет має як свої переваги, так і недоліки. Перевагами для туристів є: економія часу; здешевлення послуги, за рахунок зменшення агентської винагороди агенції; неможливість туристичного агента впливати на вибір туриста; можливість вибору способу оплати. А недоліком - відповідальність за правильність внесення паспортних даних; можлива недовіра до нової послуги. В свою чергу, для туристичних агенцій така форма ведення бізнесу дає: збільшення рівня продажів; відповідальність за правильність внесення паспортних даних лежить на туристові; економія часу на обслуговування; покращення іміджу за рахунок використання сучасних технологій; вихід на нові ринки збуту. До недоліків можна віднести зменшення комісійної винагороди; великі першочергові витрати на рекламу; необхідність збільшення штату працівників. Для туристичних операторів та готелів перевагами будуть: розширення каналів збуту; збільшення рівня продажів; додаткова реклама [7, с. 54-58].

В останні роки вимогою сьогодення для забезпечення ефективного управління персоналом є використання інструментів маркетингу, які дозволяють сформувати системний підхід до вивчення ринку праці, проводити модернізацію системи управління людськими ресурсами у сфері туризму і готельного обслуговування, у повній мірі задовольнити потребу в компетентних працівниках.

Маркетинговий підхід до управління персоналом представляє собою діяльність, спрямовану на вивчення ринку праці, попиту на персонал, переваг і потреб роботодавців, планування та прогнозування потрібних на ринку професій, розробку заходів щодо задоволення попиту на робочу силу, виявлення потенційних потреб роботодавців у рідкісних або дефіцитних професіях, формування купівельних пріоритетів в пошуку персоналу вищої кваліфікації, співробітництво зі службами зайнятості, біржами праці, освітніми установами та іншими джерелами робочої сили, формування іміджу роботодавця. Реалізація поставлених завдань, таким чином, дозволить у довгостроковій перспективі забезпечити туристичну фірму чи готель не стільки людськими ресурсами, скільки сформувати стратегічний потенціал, за допомогою якого можливе вирішення конкретних цільових завдань [9].

У свою чергу, умови роботи в туристичній фірмі чи в готелі повинні бути привабливими для висококваліфікованих фахівців. Привабливість роботи залежить від того, наскільки її умови відповідають очікуванням співробітника і дозволяють реалізувати його інтереси, задовольнити потреби особистості. Зокрема в хороших умовах праці та гідній матеріальній винагороді; в спілкуванні і дружніх міжособистісних відносинах в колективі; в успіху, досягненні, визнанні і особистому авторитеті, володінні владою і можливістю впливати на поведінку інших; в творчій та цікавій роботі, можливості професійного та особистісного розвитку, реалізації свого потенціалу.

Висновки з проведеного дослідження. Туристичні компанії та засоби колективного розміщування, в яких на високому рівні побудована система управління персоналом, як правило, відрізняються більш високою ефективністю роботи, кращим становищем на ринку, більшим ступенем задоволення потреб споживачів у туристичних та готельних послугах. Прибутковість та перспективність готельно-туристичного бізнесу багато в чому визначаються професійним й кваліфікаційним складом працівників суб'єктів туристичної та готельної діяльності. Тому слід безперервно та методично проводити заходи щодо їх розвитку.

Бібліографічний список

1. Авдан О.Г. Онлайн-сервіси як перспективне направление развития инсайд-брендинга / О.Г. Авдан // Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом : Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених, (м. Маріуполь, 25 вересня 2015 р.). – Маріуполь : МДУ, 2015. - С. 59-61.
2. Балабанова Л.В. Стратегічне управління персоналом підприємства : [навч. посіб.] / Л.В. Балабанова, О.В. Стельмашенко. – К. : Знання, 2011. - 236 с.
3. Бігдан М.Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М.Г. Бігдан, Ю.Ю. Карлик // Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. – 2012. - Випуск 3 (74). – С. 179-182.
4. Гарват О.А. Особливості управління персоналом туристичних компаній / О.А. Гарват // Вісник Хмельницького національного університету. - 2013. - № 6. - Т. 2. – С. 239-242.
5. Колективні засоби розміщування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/tur/zr_u.html.
6. Мальська М.П. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика : [навч. посіб.] / М.П. Мальська, О.Ю. Бордун, І.З. Жук. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 234 с.

7. Наумік-Гладка К.Г. Онлайн супермаркет турів: розробка та впровадження / К.Г. Наумік-Гладка, Т.Л. Левенець // Комунальне господарство міст. – 2015. - Випуск 119. - С. 54-58.
8. Туристичні потоки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm.
9. Щербина А.М. Особливості управління персоналом на туристичних підприємствах / А.М. Щербина [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/Modre_2013_1_32.pdf.

References

1. Avdan, O.G. (2015), "Online services as a promising area of insider-branding", *Suchasni tekhnologii upravlinnia turystychnym ta hotelno-restorannym biznesom*: [Modern control technology tourist, hotel and restaurant business], *Materialy VII Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii studentiv, aspirantiv ta molodykh vchenykh*, [Materials VII Ukrainian scientific and practical conference students, graduate students and young scientists], (Mariupol, 25 September 2015), MDU, Mariupol, Ukraine, pp. 59-61.
2. Balabanova, L.V. and Stelmashenko, O.V. (2011), *Stratehichne upravlinnia personalom pidpriemstva* [Strategic management resources company], Znannia, Kyiv, Ukraine, 236 p.
3. Bihdan, M.H. and Karlyk, Yu.Yu. (2012), "Direct dependence of the quality of tourist services on effective HR", *Visnyk KrNU imeni Mykhaila Ostrohradskoho*, Issue 3 (74), pp. 179-182.
4. Harvat, O.A. (2013), "Features of the personnel management of tourism companies", *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, no. 6, Vol. 2, pp. 239-242.
5. *Kolektyvni zasoby rozmishchuvannia* [Collective arrangement of vehicles], available at: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/tur/zr_u.html (access date December 10, 2016).
6. Malska, M.P., Bordun, O.Yu. and Zhuk, I.Z. (2013), *Upravlinnia personalom u turyzmi: teoriia ta praktyka* [Personnel management in tourism: theory and practice], tutorial, Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine, 234 p.
7. Naumik-Hladka, K.H. and Levenets, T.L. (2015), "Online supermarket tours: development and implementation", *Komunalne hospodarstvo mist*, Issue 119, pp. 54-58.
8. *Turystychni potoky* [Tourist flows], available at: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm (access date December 10, 2016).
9. Shcherbyna, A.M. "Features of personnel management in tourism enterprises", available at: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/Modre_2013_1_32.pdf (access date December 10, 2016).

Орлова О.М. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЯК ЧИННИК УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Мета - обґрунтувати необхідність розвитку персоналу та проаналізувати його вплив на конкурентоспроможність підприємств готельно-туристичного бізнесу в сучасних умовах господарювання.

Методика дослідження. Для досягнення поставленої мети в статті використано методи: індукції та дедукції, теоретичного узагальнення, системний підхід - для з'ясування економічної сутності управління персоналом на підприємствах готельно-туристичного бізнесу; табличний і графічний - для наочного зображення поданих даних; абстрактно-логічний - для узагальнення теоретичних положень, формування висновків та пропозицій. На основі методів аналізу та синтезу зроблено висновки щодо доцільності та можливості практичного використання результатів дослідження.

Результати. Проаналізовано тенденції розвитку готельно-туристичного бізнесу в Україні. Доведено, що покращити ситуацію у готельній сфері можна завдяки виробленню нової концепції до управління персоналом, що базуватиметься на підтриманні його трудової активності, розвитку компетенцій та створенні умов для максимально повного виявлення особистих можливостей і здібностей. Обґрунтовано необхідність комп'ютерної грамотності персоналу та використання Інтернет технологій для надання готельно-туристичних послуг з метою задоволення потреб клієнтів у здешевленні послуг та економії часу на їх отримання. Доведено, що для належної праці персоналу туристичних фірм чи готелів має бути створений сприятливий робочий клімат.

Наукова новизна. Розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом на підприємствах готельно-туристичного бізнесу.

Практична значущість полягає в тому, що основні положення даного дослідження у формі практичних рекомендацій можуть бути використані на підприємствах готельно-туристичного бізнесу для організації заходів ефективного управління персоналом.

Ключові слова: управління персоналом, кадри, готельно-туристичний бізнес, готель, туризм, мотивація.

Orlova O.M. HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AS A FACTOR SUCCESSFUL ENTERPRISE OF HOTEL AND TOURISM BUSINESS

Purpose - to justify the need for staff development and analyze its impact on the competitiveness of enterprises of hotel and tourist business in the current economic conditions.

Methodology of research. To achieve this goal in the article used methods: induction and deduction, theoretical synthesis, systematic approach - to determine the nature of the economic management personnel at the enterprises of hotel and tourist business; tabular and graphic - for visual images submitted data; abstract-logic - to summarize the theoretical positions, formulated conclusions and proposals. Methods of analysis and synthesis of conclusions on the feasibility and possibility of practical use of research results.

Findings. Analyzed trends in the development of hotel and tourism business in Ukraine. Proved that to improve the situation in the hotel industry can be due to the development of a new concept of personnel management, which will be based on maintaining its labor activity, competence development and creating conditions for the fullest possible detection capabilities and personal abilities. The necessity of computer literacy of staff and use of Internet technologies for the provision of hotel and tourism services to meet the needs of customers in reducing the cost of services and save time, to receive them. It is proved that for proper operation of the staff of travel companies and hotels a favorable working climate should be created.

Originality consists in the development of practical recommendations for improving the system of personnel management at the enterprises of hotel and tourist business.

Practical value lies in the fact that the main provisions of the study in the form of practical recommendations can be used at the enterprises of hotel and tourist businesses to organize activities of personnel management.

Key words: personnel management, human resources, hotel and tourist business, hotel, tourism, motivation.

Орлова Е.Н. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ КАК ФАКТОР УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА

Цель - обосновать необходимость развития персонала и проанализировать его влияние на конкурентоспособность предприятий гостинично-туристического бизнеса в современных условиях хозяйствования.

Методика исследования. Для достижения поставленной цели в статье использованы методы: индукции и дедукции, теоретического обобщения, системный подход - для выяснения экономической сущности управления персоналом на предприятиях гостинично-туристического бизнеса; табличный и графический - для наглядного изображения представленных данных; абстрактно-логический - для обобщения теоретических положений, формирование выводов и предложений. На основе методов анализа и синтеза сделаны выводы о целесообразности и возможности практического использования результатов исследования.

Результаты. Проанализированы тенденции развития гостинично-туристического бизнеса в Украине. Доказано, что улучшить ситуацию в гостиничной сфере можно благодаря выработке новой концепции управления персоналом, основанную на поддержании его трудовой активности, развития компетенций и создании условий для максимально полного выявления личных возможностей и способностей. Обосновано необходимость компьютерной грамотности персонала и использования Интернет технологий для предоставления гостинично-туристических услуг с целью удовлетворения потребностей клиентов в удешевлении услуг и экономии времени на их получение. Доказано, что для надлежащей работы персонала туристических фирм или гостиниц должен быть создан благоприятный рабочий климат.

Научная новизна заключается в разработке практических рекомендаций по совершенствованию системы управления персоналом на предприятиях гостинично-туристического бизнеса.

Практическая значимость заключается в том, что основные положения данного исследования в форме практических рекомендаций могут быть использованы на предприятиях гостинично-туристического бизнеса для организации мероприятий эффективного управления персоналом.

Ключевые слова: управление персоналом, кадры, гостинично-туристический бизнес, гостиница, туризм, мотивация.