

УДК 658.5.011.54

Деревянко Т.А.¹, Данилова Т.Г.²

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕННОСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА

В соответствии с ролью, которую играет персонал в деятельности предприятий сферы туризма, предложено рассматривать его через призму понятия «человеческий капитал» и определять ценность работников туристического предприятия на основе обобщения его компетенций, расположенных на разных уровнях иерархии.

Ключевые слова: управление персоналом, человеческий капитал, оценка работников, ценность работников, модель ценности персонала.

Деревянко Т.А., Данилова Т.Г. Визначення цінності людського капіталу підприємств сфери туризму. Відповідно до ролі, яку відіграє персонал у діяльності підприємств сфери туризму, запропоновано розглядати його через призму поняття «людський капітал» і визначати цінність працівників туристичного підприємства на основі узагальнення його компетенцій, розташованих на різних рівнях ієрархії.

Ключові слова: управління персоналом, людський капітал, оцінка працівників, цінність працівників, модель цінності персоналу.

T. Derevianko, T. Danilova. Determination of the human capital evaluation within enterprises of the travel industry. In accordance with a role by a personnel in activity of enterprises of sphere of tourism, it is suggested to examine him through the prism of concept «human capital» and determine the value of workers of tourist enterprise on the basis of generalization of his jurisdictions, located on the different levels of hierarchy.

Keywords: management, human capital, estimation of workers, value of workers, model of value of personnel, a personnel.

Постановка проблемы. Рыночные преимущества предприятий сферы туризма в значительной степени определяются качеством их человеческих ресурсов. Индустрия туризма уникальна тем, что персонал предприятий составляет часть ее продукта (товара). Такая особенность позволяет рассматривать персонал предприятий сферы туризма не только как важнейший ресурс, обладающий профессиональными и личностными компетенциями, опытом, способностью к постоянному совершенствованию и развитию, но и как их человеческий капитал, позволяющий предприятиям получать настоящие и будущие экономические выгоды.

Являясь капиталом, предприятий персонал имеет настоящую и будущую ценность. Под ценностью капитала в экономике понимают его способностью создавать добавочную стоимость, то есть приносить прибыль.

Системы управления персоналом отечественных предприятий достаточно редко оперируют термином «человеческий капитал», и как следствие, не получили должного развития системы определения его качества или ценности.

Анализ последних исследований и публикаций. В настоящее время в системах управления персоналом широкое распространение получала практика оценки должностей [1; 2], которая проводится относительно к конкретному работнику. В практике отечественных предприятий достаточно часто используется методика оценки должностей компании Hay Group [1] с использованием матриц компетенций, соответствующих определенным должностям. Основу метода оценки должностей составляет описание компетенций (характеристик), которыми должен обладать работник, работающий в должности.

Однако персонал (наемные работники) предприятий представляет собой особый вид ресурса [3] (в отличии финансовых, материальных, сырьевых и др.), который имеет право отказаться от условий труда в должности, вести переговоры об уровне оплаты труда, переучиваться

¹ канд. экон. наук, доцент, ГВУЗ «Приазовский государственный технический университет» г. Мариуполь

² канд. техн. наук, доцент, ГВУЗ «Приазовский государственный технический университет» г. Мариуполь

другим профессиям, участвовать в забастовках, увольняться по собственному желанию, решать, какие профессии являются социально неприемлемыми и т.д. В целом персонал не может рассматриваться как однородная субстанция, каждый работник имеет индивидуальные мотивы и ценности, которые не в полной мере учитываются в методиках оценки должностей.

Оценка же персонала всегда персонафицирована, соответствует видению менеджмента предприятия и остается открытой для исследований.

Если в практике промышленных предприятий оценка работающего персонала осуществляется достаточно часто [4-9] и отвечает принципам системности, то на предприятиях сферы туризма оценка персонала производится в основном на этапе его подбора и не в полной мере соответствует принципам системности.

Цель статьи – совершенствование системы управления персоналом предприятия сферы туризма на основе предложенного метода определения рейтинговой оценки работников как обобщающей характеристики их профессиональных и личностных компетенций, расположенных на разных уровнях иерархии.

Изложение основного материала. Под человеческим капиталом понимают воплощенный в работнике запас знаний, умений и навыков,

Стоимость человеческого капитала не нашла своего полного отражения в балансе предприятия. Стоимость человеческого капитала для организации в первом приближении можно оценить на основании первоначальных и восстановительных издержек. Однако такая оценка довольно условна и приближена, т.к. особенностью человеческого капитала является то, что каждый работник владеет определенными профессиональными (знаниями и умениями) и личностными компетенциями, которые в полной мере могут проявиться по желанию их владельца. Так, два работника, на приобретение и подготовку которых были затрачены одинаковые средства, могут впоследствии продемонстрировать различные результаты труда, а значит, они обладают и разной ценностью для организации.

Актуальность учета и анализа ценности работников для предприятия сферы туризма объясняется тем фактом, что стоимость продукта предприятий сферы туризма в значительной степени формируется за счет профессиональных и личностных компетенций персонала туристических фирм.

Под ценностью персонала понимается совокупность ключевых компетенций (профессиональных, нравственных и личностных свойств) сотрудников, результатов их труда, которые в полной мере проявляются в соответствии с отношением работника к организации, и являющихся конкретным выражением соответствия персонала требованиям, предъявляемым к должности или рабочему месту.

Ценность работников предприятия сферы туризма можно представить интеграцией их компетенций, расположенных на различных уровнях иерархической модели (на рисунке).

На верхнем уровне иерархии находится комплексный показатель ценности (0-й уровень), который определяется профессиональными компетенциями, результатами труда, личностными компетенциями (индивидуально-психологическими, физиологическими и нравственными особенностями личности), а также отношением работника к своему предприятию. Обобщающие показатели компетенций расположены на 2-м и 3-м уровне иерархии. На самом нижнем уровне (4-й уровень) находятся единичные показатели компетенций, которые являются объектами непосредственной оценки.

Состав единичных показателей формируется в зависимости от непосредственного места работы, функциональных обязанностей работника, стратегии развития предприятия.

Так, например, профессиональные компетенции менеджера туристической фирмы могут быть представлены: а) уровнем образования; б) высоким уровнем знаний английского и других языков; в) навыками делового общения; г) навыками ведения переговоров; д) непрерывностью образования и др.

Для руководителя туристической группы наиболее важными могут быть следующие профессиональные компетенции: а) знания английского и других языков на бытовом уровне; б) навыки межличностного общения; в) навыки и умения организации туристической группы, предупреждения развития конфликтных ситуаций и т.д.

Ввод показателя отношения к организации объясняется необходимостью изучения его влияния на результаты труда, скорость развития профессиональных и личностных компетенций работников, а также рост клиентской базы предприятия сферы туризма.

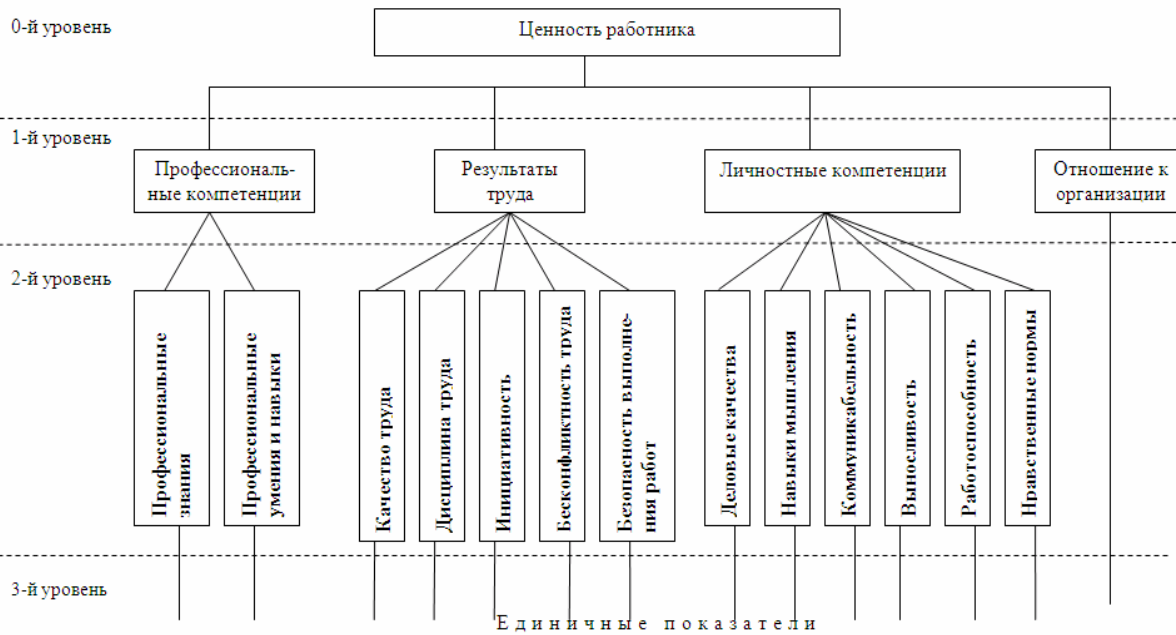


Рисунок - Иерархическая модель определения ценности персонала предприятия сферы туризма

Значение обобщающего показателя отношения к организации можно получить исследуя взаимоотношения в трудовом коллективе, а также отношение самой организации к конкретному работнику (например, уровень мотивации труда, карьерный рост и т.д.).

Обобщение показателей различных уровней целесообразно проводить на основе весового метода, который позволяет усилить значение тех показателей, которые наиболее важны для занимаемой работником должности и стратегии развития бизнеса. Веса показателей целесообразно получать экспертным методом на каждом этапе развития стратегии бизнеса.

Процедура получения комплексной оценки (ценности работника для предприятия) сводится к ряду последовательных этапов. На первом этапе определяется состав единичных показателей и проводится их оценка. В качестве первичной информации для оценки компетенций могут использоваться анкетные данные о работнике, данные управленческого учета, результаты экспертных оценок, тестов, опросов, экспериментов. Оценка показателей проводится по определенной шкале (например, по 10-ти бальной) и характеризует степень проявления того или другого показателя.

Открытым для дальнейшего изучения и практического применения остаются процедуры формирования и получения значений единичных показателей, преобразования качественных показателей в количественные, а также мотивации работников в соответствии с их ценностью для предприятия.

Выводы

1. Возрастающая конкуренция на отечественных и мировых рынках туристических услуг, а также роль, которую играют работники турфирм в процессе продвижения турпродукции на рынки, объективируют проблему совершенствования систем управления персоналом предприятий сферы туризма в Украине.
2. В целях совершенствования систем управления персоналом предложен метод определения ценности работников предприятия сферы туризма на основе обобщения единичных и множественных показателей иерархической модели, который позволит сделать более прозрачным расстановку кадров, их карьерный рост, формировать программ подготовки и переподготовки персонала.
3. Использование показателя ценности работников в системе мотивации персонала позволит обеспечить реализацию принципа справедливой оплаты труда, а также стимулировать работников к развитию своих профессиональных и личностных компетенций.

Список использованных источников:

1. Официальный сайт компании Hay Group [Электронный ресурс]. – (<http://www.haygroup.com>)
2. M. Hodnotenie prínosu zamestnancov / M. Vetrakova. – Slovakia: Ekonomickej fakulty Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2010. – 317 s.
3. Журавлев П.В. Технология управления персоналом. Настольная книга менеджера. / П.В. Журавлев, С.Л. Карташев, Н.К. Маусов, Ю.Г. Одегов. – М.: Экзамен, 2005. – 426 с.
4. Лев Б. Нематериальные активы: Управление. Измерение. Отчетность./ Б. Лев. – М.: Квинта-Консалтинг, 2004. – 429 с.
5. Фиценс Ж. Человеческий капитал: как измерить и увеличить его стоимость./ Ж. Фиценс [Электронный ресурс] // Технологии корпоративного управления. – (<http://www.iteam.ru/>).
6. Управление персоналом: Измерение индивидуальной стоимости работника. / [Электронный ресурс] // Сайт для предпринимателя. – (<http://cased.ru/>).
7. Стадник А. Оценка персонала / А. Стадник – М.: Эксмо, 2008.– 192 с.
8. Хотомлянський О.Л. Методика оцінки якості кадрового потенціалу підприємства / О.Л. Хотомлянський, Т.А. Деревянко // Держава та ринок: стратегія внутрішнього розвитку промислових регіонів: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, Маріуполь, 9 – 11 червня, 2006 р. – Маріуполь: ПДТУ, 2006. – С.215 – 217.

Рецензент: Б.Г. Білопольский
д-р екон. наук, проф., ДВНЗ «ПДТУ»

Стаття надійшла 28.02.2011

УДК 339.137.2:339.9

Шашло Н. В.¹, Шевченко М. М.²

Глобальна конкурентоспроможність України крізь призму міжнародних рейтингів

У роботі було досліджено особливості визначення міжнародної конкурентоспроможності країн на світовому ринку, зроблена оцінка міжнародної конкурентоспроможності економік постіндустріальних країн та визначено комплекс завдань, рішення яких допоможе Україні знайти гідне місце в процесах глобалізації та інтеграції.

Ключові слова: міжнародна конкурентоспроможність, глобалізація, індекс, національна економіка.

Шашло Н.В., Шевченко М.М. Глобальная конкурентоспособность Украины сквозь призму международных рейтингов. В работе были исследованы особенности определения международной конкурентоспособности стран на мировом рынке, выполнена оценка международной конкурентоспособности экономик постиндустриальных стран и определен комплекс задач, решение которых поможет Украине занять достойное место в процессах глобализации и интеграции.

Ключевые слова: международная конкурентоспособность, глобализация, индекс, национальная экономика.

N.V. Shashlo, M.M. Shevchenko. Global competitiveness of Ukraine through the prism of the international ratings. The features of determination were in-process investigational international competitiveness countries in the world market, an estimation is executed in international competitiveness of economies of post-industrial countries and the complex of task the decision of which will help Ukraine to take the deserving place in the processes of globalization and integration is certain

Keywords: international competitiveness, globalization, index, national economy.

¹ канд. екон. наук, Луганський національний аграрний університет, м. Луганськ

² канд. екон. наук, Луганський національний аграрний університет, м. Луганськ