

приємства замінили частину своїх роз'їзних комерційних агентів організацією продажів по телефону і прямої поштової рекламою, інші збільшили свої витрати на рекламу, щоб здійснювати продажі швидше.

Отже, безліч факторів впливають на вибір фахівцями з маркетингу засобів просування товару та послуг на ринок і розглянуті методи виміру результатів маркетингової комунікації підприємств готельного господарства дозволять фахівцям цих підприємств ефективніше використовувати свої грошові кошти.

Список використаних джерел

1. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд, перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. –1071 с.
2. Джоббер Д. Принципы и практика маркетинга. Пер. с англ.: Уч. пос. / Д. Джоббер. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2000. – 688 с.

Annotation. The theoretical basis of methodological approaches and practical guidelines for measuring the results of marketing communications business hotel industry that will provide opportunities to determine the efficiency of these enterprises conducting marketing communication activities.

Key words: *marketing communications, hotel management companies, advert i sing, competition, competitors.*

УДК 005.95:338.486.2

Шпак Л.І., аспірант Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана

КОМПЛЕКСНИЙ АНАЛІЗ ФАКТОРІВ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ СУЧАСНИХ ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Висвітлюється соціально–економічне значення оцінки факторів, що впливають на ефективність діяльності персоналу туристичних організацій, комплексна їх характеристика та аналіз.

Ключові слова: *людський потенціал, оцінка людського потенціалу, оцінка факторів впливу.*

Постановка проблеми та її зв'язок із найважливішими науковими та практичними завданнями. В сучасній туристичній організації будь–який працівник виступає центральною фігурою виробничого процесу, об'єднує всі інші фактори виробництва в єдине ціле і забезпечує ефективне функціонування засобів та предметів праці. Зважаючи на це, актуальним є дослідження факторів впливу на ефективність діяльності персоналу та виділення основних, які б здійснювали позитивні зміни В процесах використання людського потенціалу, підвищували ефективність діяльності персоналу та забезпечували зростання можливостей окремої особистості в діяльності організації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор, виділення невирішених раніше частин

загальної проблеми, яким присвячується дана стаття. Теоретичними та методологічними аспектами дослідження факторів впливу на персонал організацій займається значна кількість науковців, а саме Богиня Д.П., Грішнова О.А., Генкіна Б.М., Калашникова Л.М., А. Колот, К.Л. Коноваленко, С. Сотнікова, Р. Фатхутдінов, С. Цимбалюк, Н.Г. Яковлева та ін. Але, зважаючи на велику кількість досліджень, дана тема, все ж таки залишається актуальною, а саме для туристичної сфери бізнесу, яка на сьогоднішній час динамічно розвивається та надає широкі можливості для забезпечення зайнятості населення, розвитку місцевих об'єктів та інфраструктури, відродження культурних та історичних традицій.

Формування цілей статті (постановка завдання). Метою роботи є визначення основних факторів впливу на продуктивність діяльності, виявлення ступеня важливості кожного з факторів для персоналу туристичних організацій з метою підвищення ефективності використання їх потенціалу.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. На сьогоднішній день ефективне функціонування будь якої організації в значній мірі залежить від рівня розвитку та використання людського потенціалу своїх працівників. Адже людський потенціал є вирішальним фактором процвітання підприємства. Конкуренція в ринковому середовищі висуває нові вимоги до організації роботи туристичних підприємств, а значить, з'являються і нові вимоги до фахівців. У зв'язку з цим актуальними стають оцінка людського потенціалу персоналу, кадрове планування, оцінка факторів впливу на персонал та здійснення заходів з професійного розвитку для грамотної кадрової політики туристичних організацій.

Оцінювання людського потенціалу – це постійний аналіз роботи працівників організації за певний проміжок часу та прийняття відповідних дій щодо виправлення слабких та продукування сильних її сторін.

Оцінка факторів впливу – це постійний аналіз впливу зовнішнього та внутрішнього середовища на ефективне виконання функціональних обов'язків працівників та забезпечення прибуткової діяльності організації.

Оцінка факторів впливу на людський потенціал як комплексної категорії за служила право вважатися ключовим напрямом ефективної кадрової роботи в сучасній організації, адже характеризує процеси та зміни, що відбуваються на підприємстві та полягає у визначенні того, якою мірою кожен з факторів забезпечить ефективне виконання роботи працівником та досягнення ним очікуваних результатів праці. Тому їх виявлення та аналіз потрібно здійснювати на всіх етапах процесу формування та розвитку людського потенціалу організації. Класифікація факторів сприяє їх впорядкованості та дає можливість точніше дослідити кожен з груп, та визначити вплив кожного з них на людський потенціал організації. Фактори впливу на людський потенціал персоналу туристичних організацій можна класифікувати на такі групи:

- мотиваційні – матеріальна та фінансова зацікавленість колективів і окремих працівників, задоволення якої сприяє зростанню продуктивності праці;
- організаційні – характеризують ступінь організованості суспільного виробництва в цілому та окремих його компонентів, тобто рівень організації, види організаційних структур, атмосферу у виробничому колективі;
- управлінські – це всі можливі засоби та методи, що використовуються керівництвом організації для успішного та прибуткового використання людського потенціалу організації у виробничому процесі;

- соціально–психологічні – це фактори створення та підтримки тісних взаємозв'язків у колективі, позитивного соціально–психологічного клімату, справедливе відношення між керівником та підлеглими, соціальна підтримка працівників;

- економічні – фактори, що відображають форми та методи управління людським потенціалом, наприклад раціональний режим праці, система оплати праці, взаємозв'язок заробітної плати та кінцевого результату, гнучкий режим праці, систематичні маркетингові дослідження ринків робочої сили та ін.;

- науково–технічні та техніко–економічні – це фактори, що виникли в результаті науково–технічного прогресу, і відсутність яких помітно зменшує продуктивність організації. Сюди потрібно віднести забезпечення працівників сучасними засобами праці, відповідність техніки науково–технічному прогресу, технічна озброєність та ін. [1, с. 210]

Виявлення факторів впливу на людський потенціал організації дозволяє розробити інструментарій щодо його оцінки та шляхів підвищення якості реалізації. А проведення комплексної оцінки впливу даних факторів, в свою чергу, дозволяє аналізувати перспективу використання здібностей конкретної особистості на відповідній посаді.

Процеси діагностики та оцінювання людського потенціалу туристичних агентств дозволи нам визначити відсоткове значення факторів, що мають вагомий вплив на ефективність діяльності персоналу (рис. 1).

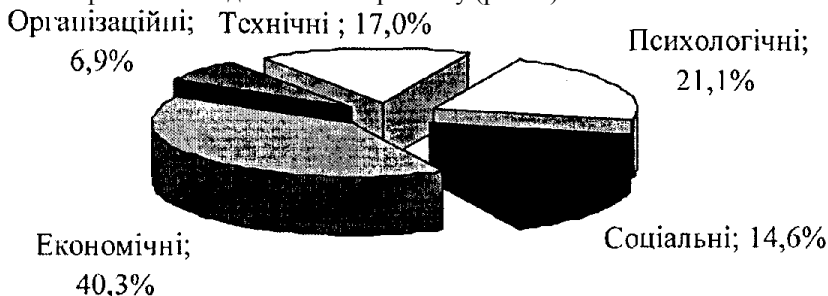


Рис. 1. Відсоткове значення факторів, що впливають на ефективність діяльності персоналу туристичних організацій

Тобто, найбільшу вагомість для персоналу туристичних організацій мають:

1) економічні фактори, з яких – заробітна плата становить 30,5%, матеріальне стимулювання – 9,8%;

2) психологічні фактори, з яких морально–психологічний клімат в колективі становить 5,9%, задоволеність своєю роботою – 5,7%, ставлення керівництва до підлеглих – 5,2%, організаційна культура фірми – 4,3%;

3) технічні фактори, з яких технічна оснащеність робочого місця становить 5,9%, забезпечення засобами зв'язку – 3,8%, доступ до Інтернету – 3,7%, місцезнаходження фірми – 3,6%;

4) соціальні фактори, з яких медичне страхування становить 5%, стиль управління керівництва – 4,9%, соціальні льоти – 4,8%;

5) організаційні фактори, з яких ступінь завантаженості роботою становить 3,1%, умови праці – 1,9%, режим роботи працівників – 1,8%.

Враховуючи вищезазначені показники, можна сказати, що для забезпечення продуктивного виконання працівниками своїх функціональних обов'язків, керівництву туристичних організацій потрібно ефективно поєднати матеріальні інтереси

працівників зі стратегічними завданнями фірми. Адже стимулювання високої результативності на рівні індивіда надасть прямий та істотний вплив на ефективність фірми в цілому. Також, важливим є забезпечення сприятливого морально-психологічного клімату в колективі фірми та можливості вільно використовувати свій людський потенціал.

Висновки із зазначених проблем і перспективи подальших досліджень у даному напрямку. Основною ланкою прогресивного розвитку в туристичних агенціях є їх персонал, від поведінкових аспектів якого залежить і успіх підприємства. А виявлення факторів впливу на діяльність персоналу, надасть нам можливість забезпечити оцінку та підтримку відповідного рівня розвитку персоналу, підвищити ефективність їх діяльності, що забезпечить розвиток і конкурентоспроможність самого підприємства.

Список використаних джерел

1. Шаталова Н.И. Трудовой потенциал работника: Учеб, пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ– ДАНА, 2003 – 399 с .
2. Феонова М. Р. Управление персоналом: Методология анализа качества рабочей силы. – М.: Наука, 2001.–214 с.
3. Магура М.И., Курбатова М.Б. Оценка работы персонала, подготовка и проведение аттестации/ И.щ. 2–е, перераб. и доп. – М.: ЗАО «Бизнес–школа» Интел–Синтез», 2005. – 224 с.
4. Глоссарий/ Управление персоналом СТО. Обучение персонала СТО/. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://expert.autocom.kiev.ua/dictionary/c4>.

***Annotation.** This article describes social and economic assessment of the travel organizations staff efficiency factors, its complex description and analysis.*

***Key words:** human potential, human potential assessment, impact assessment.*