

Яновський Орест
ст. гр. ММБзм-21,
Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри міжнародного
бізнесу і туризму Охота В. І.)

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Здатність готельного закладу освоювати інновації у своїй діяльності підвищує його шанси у конкурентній боротьбі створюючи суттєві переваги. Вперше термін «інновація», як нова економічна категорія був введений в науковий обіг вченим Йозефом Шумпером у 20 столітті. Він виділив п'ять типів нових комбінацій змін або інновацій: виробництво нового продукту чи відомого продукту в новій якості; впровадження нового методу виробництва; залучення для виробничого процесу нових джерел сировини; освоєння нового ринку збуту; впровадження нових організаційних форм [1, с. 159].

Розглядаючи систему управління персоналом готельного закладу в контексті інноваційного процесу, можна виділити притаманні йому особливості, зокрема:

- будь-які зміни в системі управління персоналом спрямовані на розв'язання виявлених проблем у відповідності до стратегічних цілей організації;

- не можливо точно спрогнозувати результати до яких приведуть інноваційні рішення;

- зміни у системі управління персоналом можуть викликати конфліктні ситуації між працівниками, їхній спротив, небажання та неприйняття нововведень;

- зміни у системі управління персоналом викликають відповідні зміни і в інших підсистемах організації, оскільки першочергово торкаються найголовнішої складової організації – її працівників.

Інноваційні рішення в сфері управління персоналом відрізняються від

продуктових та технологічних тим, що:

- здебільшого здійснюються з меншими фінансовими витратами;
- важче піддаються економічному обґрунтуванню їх впровадження;

- процес впровадження інновацій ускладнюється психологічним фактором спротиву змінам серед працівників компанії, що є більш відчутним, ніж в процесі впровадження технологічних чи продуктових новацій.

Визначивши необхідність в інноваційних рішеннях щодо управління персоналом, необхідно провести діагностику компанії з ціллю виявлення реальних причин виникнення проблем, здійснити пошук відповідних шляхів їх усунення. Вирішальним фактором в процесі впровадження інноваційних технологій в діяльності компанії є відношення її персоналу до цього процесу. Тому керівництву необхідно здійснити психологічну підготовку працівників з метою усвідомлення ними виробничої та економічної необхідності реалізації інновацій, особистого та колективного значення нововведень.

Здійснивши ґрунтовний аналіз закордонного досвіду впровадження інноваційних технологій в систему управління персоналом світових готельних комплексів, автор прийшов до висновку, що однією із ефективних форм управління працівниками сфери гостинності є застосування кадрового консалтингу, що передбачає делегування повноважень стороннім організаціям, які сприятимуть створенню ефективної системи залучення та розвитку працівників та перетворенню кадрового потенціалу компанії у її стратегічну перевагу.

Отож, кожен готельний заклад, що прагне вижити в умовах жорсткої конкуренції та зайняти передову позицію на ринку повинен шукати ефективні шляхи вдосконалення своєї діяльності. Оскільки запорука успішної діяльності організації є її персонал зі своїми вміннями, навиками, кваліфікацією та інноваційними ідеями, слід приділити увагу раціональному його використанню як найважливішого стратегічного ресурсу. Необхідною умовою зростання якості обслуговування в готельному закладі є робота спрямована на розвиток ділових та особистісних якостей працівників, пошук нових підходів до

ефективного управління ними. Здійснивши ґрунтовний аналіз світового досвіду впровадження інноваційних технологій в систему управління персоналом готельного закладу, автор виділив найефективніші з них, зокрема: лізинг персоналу, кадровий аудит та коучинг. Ці технології дозволять менеджменту компанії вплинути на підвищення ефективності функціонування закладу за рахунок побудови системи управління персоналом на інноваційних засадах та прийняти обґрунтовані управлінські рішення щодо формування, розвитку та реалізації кадрового потенціалу.

Література:

1. Кабушкін Н.І. *Менеджмент готельних і ресторанних підприємств*. – 3-е изд., перераб. и доп. / Н.І. Кабушкін. – Минск: Новое знание, 2002. – 367 с.

Яциків Мар'яна
ст. гр. ЕППМ-11,

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри економіки підприємств та корпорацій Сарай Н. І.)

МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ ТА МОТИВАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС: СУЧАСНЕ РОЗУМІННЯ ТА ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

Формування діючої трудової мотивації є важливою ланкою в ланцюзі перетворень, що здійснюються в ході трансформації вітчизняної економіки. В умовах ринку від працівників потрібно уміння так організувати свою працю, щоб їх віддача була максимальною. При цьому важливим фактором посилення трудового потенціалу повинна стати особиста зацікавленість працівників, заснована на можливості задоволення своїх соціальних і фізіологічних потреб.

Багатогранність поняття «мотивація» передбачає його розгляд у декількох проявах. В цьому контексті слушно вважаємо думку вчених А.М. Колота та С.О. Цимбалюк. Автори зазначають, що мотивація – це, насамперед, стан людини та процес, спрямований на зміну цього стану. Тобто мотивація – це характеристика психологічного стану людини, який є відображенням потреб, інтересів, настанов у конкретний період часу і характеризує міру її трудової

активності. Цей стан є наслідком дії внутрішніх чинників (мотивів, очікувань, ціннісних настанов тощо) та зовнішнього впливу (стимулів) [3].

Фахівець з менеджменту Річард Л. Дафт розглядав мотивацію як внутрішній порив людини, що надає їй ентузіазму та завзяття. Адже, на думку автора, робота менеджера полягає в тому, щоб мотивувати працівників таким чином, щоб організація виконувала поставлені цілі. Мотивовані працівники працюють з більшою продуктивністю [1].

Заслугує на увагу трактування Ф. Лютенса, згідно якого «...мотивація – це процес, що розпочинається з фізіологічної або психологічної нестачі чи потреби, яка активізує поведінку або спричиняє спонукання, спрямоване на досягнення певної мети або одержання винагороди» [4].

Таким чином, мотивація – це сукупність внутрішніх і зовнішніх факторів, що впливають на поведінку людини через призму особистісних якостей і стимулюють її діяльність для досягнення цілей.

Для мотивації персоналу потрібно враховувати безліч складових: заохотити працівників ефективно працювати; забезпечити рівномірний розподіл праці; створити здорову конкуренцію між працівниками; мотивувати працівника освоїти володіння робочими агрегатами; спонукати працівника до кар'єрного зростання.

Отже, дії людини стимулюються як її особистими потребами, так і зовнішніми чинниками. Часто середовище створює внутрішній конфлікт між бажанням і можливостями. Саме тому важливо знайти підхід до кожного працівника, враховуючи співвідношення різних мотивуючих факторів. Одних людей більше спонукають внутрішні фактори, інших – зовнішні. Хтось «активується» завдяки премії, а хтось очікує підвищення, інший працівник чекає прилюдної похвали. Впливати тільки одним видом мотивації немає змісту, оскільки спрогнозувати стовідсотковий результат на практиці просто неможливо. Також не варто чітко розмежовувати зовнішню і внутрішню мотивацію. Вони повинні «переплітатися» і комплексно впливати на особистість.