

Реалізація цих заходів створить передумови для удосконалення ефективності розвитку туризму, раціонального використання ресурсів, зниження рівня безробіття тощо.

Список використаних джерел

1. *Все про туризм. Туристична бібліотека. Спелеотуризм.* – Режим доступу : http://tourlib.net/statti_tourism/speleoturizm.htm

2. Соловійов Д. І. Аналіз тенденцій розвитку туристичної сфери України та науково-методичні напрями вдосконалення її державного регулювання / Д. І. Соловійов // *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу* No 1(9), 2014. – с. 345.

3. Вуйцик О. Вплив рекреаційно-туристичного комплексу на розвиток економіки держави / О. Вуйцик // *Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини».* –Львів, 2015. –No 24. –с. 109.

4. Рега М.Г. Туристичний бізнес в економічному просторі України / М.Г.Рега // *Теоретичні та прикладні питання економіки: [зб. наукових праць].–К., 2014. –No 19. – с. 345.*

Олег ЗАМКІВСЬКИЙ

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент Оливко О.А.

Тернопільський національний
економічний університет

ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ В ТУРИЗМІ

Ефективність діяльності будь-якої організації, в тому числі й туристичної, в решті решт, визначається ефективністю діяльності персоналу. До того ж, саме цей напрям управління є найскладнішим. У зв'язку з цим керівникам туристичних підприємств вкрай важливо розуміти проблеми, що пов'язані з управлінням персоналом, та розвивати у себе певні управлінські навички.

Персонал в індустрії туризму є найважливішою складовою частиною кінцевого продукту, одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації, і, отже, якість обслуговування в туристських організаціях залежить від майстерності і свідомості службовців. Задоволення клієнта в сфері обслуговування досягається ввічливістю персоналу та його чуйністю.

У сфері обслуговування дуже важливо проводити правильний підбір працівників, які відповідають вимогам клієнтів. Паралельно цьому потрібно забезпечити відповідну компенсацію для висококласного персоналу. Тому служба управління людськими ресурсами повинна бути організована, професійно підготовлена так, щоб керувати процесами, які дозволили б підприємствам індустрії гостинності знайти себе в мінливому середовищі бізнесу.

При підборі персоналу необхідно враховувати зацікавленість кандидата вакансією і його компетенцію. Відбір співробітників - здійснювати, враховуючи професійні знання, особистісні характеристики, схожість інтересів і біографії з безпосереднім керівником і командою інших співробітників. Важливим елементом підбору є вміння керівництва правильно оцінити можливості нових співробітників, а також вибирати націлених на успіх кандидатів.

Необхідно вдосконалювати відбіркову процедуру з метою прийняття об'єктивного рішення при виборі найбільш підходящого кандидата, а також враховувати права обох сторін, зберігати конфіденційність при тестуванні претендента на посаду. Процес підбору характеризується дотриманням певних принципів прийому на роботу, критеріїв оцінки кандидатів, норм поведінки та переліку професійних навичок, необхідних для вакансії.

Важливим чинником підвищення ефективності управління персоналом є розвиток теорії управління, внаслідок якого формується цілісне бачення менеджменту персоналу; розуміння ролі особистості у забезпеченні ефективної роботи організації; підвищується аналітична обґрунтованість рішень щодо використання туристичних ресурсів.

З метою зниження рівня плинності кадрів рекомендується здійснювати правильний підбір співробітників у відповідності з вимогами посади, що визначає основні завдання та функції, що вимагають певної кваліфікації, знань, практичних навичок, потенціалу та мотивації.

Таким чином, ефективне управління людьми перетворюється в одну з найважливіших функцій туристської організації - у функцію управління персоналом. Мета управління персоналом в індустрії туризму полягає в тому, щоб мотивувати службовців на надання клієнтам якісного та задовольняє їх обслуговування. А це неможливо без відповідної координації дій персоналу, мотивації і формування корпоративної культури, що підвищує лояльність споживачів до туристської організації.

Список використаних джерел

1. Байлік С.І. *Готельне господарство. Організація, управління, обслуговування. Навчальний посібник: 3-е изд., стереотип.* - К: Дакор, 2008. - 288 с.
2. Кіптенко В. К. *Менеджмент туризму : Підручник.* – К.: Знання, 2010. – 502 с.
3. Ляпіна І.Ю. *Організація і технологія готельного обслуговування: Підруч. для проф. освіти - 2-е вид.* - М: Видавничий центр «Академія», 2002. - 208 с.

Богдан КАМІНСЬКИЙ

канд. екон. наук., доцент кафедри міжнародного бізнесу і туризму Тернопільський національний економічний університет

ВПЛИВ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

Корпоративна культура туристичної організації є однією з найвпливовіших факторів на бізнес-діяльність туристичних фірм, зокрема, на формування бренду, систему управління персоналом, на формування відносин, манер і правил поведінки колективу та відносин з споживачами, конкурентами, партнерами тощо.