

УДК 379.85

В.Н.Филипова, К.В.Кайдакова
УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИМИ ОБЪЕКТАМИ
Воронежский институт высоких технологий

Рассмотрены особенности развития индустрии туризма, с точки зрения различных турпродуктов. Указаны исполнители функций подсистемы управления персоналом компании. Даны рекомендации по построению информационной системы управления фирмой. Проанализированы принципы работы в туристской компании.

Ключевые слова: информационная система, управление, туристическая индустрия.

Среди разных задач, которые можно наблюдать в современной российской экономике, большая роль принадлежит множеству мер, которые направлены на то, чтобы развивать и совершенствовать системы управления компаниями [1-4]. Указанная задача является актуальной для большого числа современных туристских организаций [5-13].

Элементы менеджмента туризма существуют практически уже достаточно давно, но их теория разрабатывается весьма слабо. Сложности управления предприятиями туризма заключаются в том, что есть особенная специфика в туристском продукте. Важными особенностями турпродукта, отличающими их, большей частью от промышленных товаров, можно назвать активное участие людей в производственных процессах. То есть, человеческие факторы оказывают большое влияние на их неоднородность и качество.

Следует отметить, что индустрия туризма является уникальной тем, что персонал является частью турпродукта, в этой связи основные усилия менеджмента в туризме необходимо направлять на то, чтобы управлять персоналом (человеческими ресурсами). Проведение управления человеческими ресурсами с точки зрения содержания является гораздо более широким, чем просто решение кадровых проблем. Важно его ориентировать на то, чтобы определять будущие потребности и развивать потенциал работников, а также каждый работник должен осознавать собственные задачи, создавать благоприятный трудовой климат, мотивирующий персонал на то, чтобы достигать поставленных компанией целей.

Первой особенностью туризма является большая глубина его проникновения и сложность взаимосвязей среди его составных частей. В туристской индустрии много компаний, которые в определенной мере должны вписываться в общую систему управления, в которой стремятся к

цели формирования длительной работоспособности и конкурентоспособности на рынках.

Второй особенностью туризма с точки зрения его как объекта управления можно считать совокупность таких целей, которые неясны и трудно измеримы. В менеджменте в частных туристских компаний, которые в своей работы направлены на получение прибыли, следует отметить характерные понятные и измеримые цели – проведение накопления ценностей, процессы движения наличности, прибыли: В менеджменте в туристских организациях подобных целей не видно ни в уровнях предприятий, ни в уровнях регионов.

Другой особенностью туризма является сильное влияние со стороны представителей заинтересованной клиентуры. В туристских организациях не всегда можно ожидать от участников то, что по всем ним будет одинаковое поведение, так как есть определенного рода противоречия среди владельцев гостиниц, местных жителей и приезжих туристов. Как раз в этой связи сферам нормативного менеджмента (для уровня туристской организации - политике предприятия, для уровня региона - планированию и координации деятельности на основе разработок ведущего образа) следует уделять весьма большое значение.

Важной особенностью туризма с точки зрения объектов управления можно назвать специфику туристского продукта, он должен быть неотделим от источников формирования. Товары в материальном виде существуют независимо от производителей, но туристские услуги (а это тоже является товаром), является неотделимой от источников ее формирования. Исходя из того, что когда реализуется туристский продукт усиливается личностный аспект, процессы по предоставлению туристской услуги могут быть автоматизированы в гораздо меньшей степени, чем, например, в процессах при производстве товаров. В этой связи в менеджменте туризма весьма большое внимание следует уделять процессам управления персоналом и регулированию межличностных отношений.

Особенности кадровой политики предприятия во многом влияют на успехи компаний. На работу необходимо нанимать приветливых, работоспособных служащих, которые будут создавать хорошую атмосферу в беседах с клиентами, которые собираются пользоваться услугами туристической индустрии.

Особенность туристского продукта касается специфики туристского спроса. Спрос на туристские услуги не является однородным вследствие трех основных причин. Первой из них является то, что есть неосвязаемость и несохраняемость туристского продукта. Второй причиной неоднородности спроса на них является разнообразие по потребителям

туристских услуг. Третьей причиной разного спроса на туристские услуги является высокая значимость по общественным факторам.

Отметим еще, что в качестве особенности туризма необходимо выделить его сезонность. Когда решается проблема менеджмента в туризме указанное явление обязательно должно учитываться руководителями туристских предприятий, так как колебание спроса может существенным образом ухудшить условия по функционированию всей туристской индустрии.

В системе управления персоналом компании происходит реализация функций управления персоналом, в нее включена подсистема общего линейного руководства и определенные функциональные подсистемы, которые специализируются на том, чтобы выполнять однородные функции. В подсистеме общего и линейного руководства происходят процессы управления фирмой в целом, а также ее рассматриваются отдельные функциональные и производственные подразделения [14-19].

Исполнителями функций такой подсистемы являются: руководитель организации, его заместители, начальники различных подразделений, заместители начальников подразделений. В подсистеме планирования и маркетинга персонала осуществляется разработка основных принципов кадровой политики и стратегий, касающихся управления кадрами, происходит анализ кадрового потенциала, рынка труда, организовывается кадровое планирование, планирование прогнозирование потребностей в кадрах, организовывается реклама, происходит поддержка взаимосвязей с внешними источниками, которые обеспечивают организацию персонала. В подсистеме найма и учета кадров идет организация найма сотрудников, организацию собеседования.

Проведение оценки, отбора и приема персонала, учета приема, перемещений, поощрений и увольнения сотрудников, профессиональной ориентации и организации рационального использования кадров, управления процессами занятости, работа по делопроизводственному обеспечению систем управления персоналом регулируются на основе использования информационных технологий [20-24].

В подсистеме трудовых отношений анализируются и регулируются групповые и личностные отношения, происходит анализ и регулирование отношений руководства управления по производственным конфликтам и стрессам, проводится социально - психологическая диагностика, контроль соблюдения этических норм отношений. В подсистеме условий труда выполняются такие функции: соблюдаются требования по психофизиологии, эргономике труда, требования по технической эстетике, охране труда и окружающей среде, осуществляется военизированная охрана для компании и по отдельным должностным лицам.

В подсистеме развития персонала осуществляется обучение, переподготовка и процессы повышения квалификации. Мы видим проведение введения в должность и адаптация новых сотрудников, оценки кандидатов по вакантным должностям, текущей периодической оценке кадров, организации рационализаторской и изобретательской деятельности, реализации деловой карьеры и осуществление процессов профессионально продвижения, формирование работ с кадровым резервом.

В подсистеме мотивации поведения сотрудников мы можем увидеть выполнение функций: управление мотивацией в трудовом поведении. Идут процессы нормирования и тарификации трудового процесса, разработка систем по оплате труда, разработке форм участия персонала в прибылях и капитале и моральном поощрении персонала, организация по нормативно - методическому обеспечению систем управления сотрудниками.

В подсистеме социального развития осуществляются: организация по общественному питанию, процессы управления жилищно-бытовым обслуживанием, процессы развития культуры и физического воспитания, обеспечивается охрана здоровья и отдых, происходят процессы управления социальными конфликтами и стрессами, организация продаж продуктов питания.

В подсистеме, связанной с развитием организационных структур управления выполняются такие функции: анализируется сложившаяся оргструктура управления, проектируется новая оргструктура управления, разрабатывается штатное расписание, формируется новая оргструктура управления, разрабатываются и реализуются рекомендации по развитию стилей и способов руководства.

В подсистеме, связанной с правовым обеспечением: решаются правовые вопросы трудовых отношений, согласовываются распорядительные и иные документы по управлению сотрудниками, решаются правовые вопросы по хозяйственной деятельности, проводятся консультации, касающихся юридических вопросов.

В подсистеме информационного обеспечения рассматриваются такие функции: проводится учет и анализируется статистика кадров, характеристики работы информационного и технического обеспечения систем управления персоналом, возможности обеспечения персонала научно - технической информацией.

В зависимости от того, какие размеры компании состав подразделений может меняться: для небольших организаций в одном подразделении могут выполняться функции по нескольким подсистемам, а для крупных по функциям каждой из подсистем, большей частью, может быть достигнута работа в отдельном подразделении.

В информационной системе компании необходимо предусмотреть возможности для отслеживания мотивирующих факторов.

Персонал подразделяют на работников, имеющих положительный мотивационный тип и нежелательный мотивационный тип, должны быть созданы благоприятные условия для сотрудников с первым типом.

Система стимулирования оптимизируется под действующий мотивационный профиль фирмы [25-27].

В информационной системе необходимо предусмотреть возможности отслеживания:

1. Стратегии, по которой идет развитие бизнеса и компании, а также того, какова политика стимулирования. Это значит, что характеристики стимулирования следует выбирать, базируясь на том какие цели развития, формирующих реализуемые стратегии.

3. Доступности системы стимулирования для всех работников организации. Указанное условие является весьма важным, поскольку если, сотрудники не проинформированы о том, какая существует система взысканий и поощрений, то они не имеют возможностей для того, чтобы проводить коррекцию своего поведения в компании. При этом работники должны видеть то, что процессы стимулирования идут строгим образом в соответствии с существующими нормативными документами. Иначе по всей системе стимулирования будут происходить лишь деструктивные воздействия, поскольку работники не будут понимать то, какие критерии, по которым происходит оценка их работ.

Среди принципов работы в туристской компании необходимо отметить следующие компоненты трудовой морали:

- Ликвидация ненужных предметов на рабочем месте.
- Правильное расположение и хранение нужных предметов.
- Постоянная поддержка чистоты и порядка на рабочих местах.
- Постоянная готовность рабочих мест к тому, чтобы проводить работу.

Указанные факторы являются весьма сильным мотивирующим механизмом, поскольку они дают возможности для каждого сотрудника в определении своих возможностей и потребностей в направлении кадрового продвижения

Заключение. При рассмотрении особенностей туристской отрасли с точки зрения ее как объекта управления можно убедиться в том, что менеджеры в туристском бизнесе должны понимать, что в этой отрасли есть особенности и нельзя механическим образом сделать перенос наработок или моделей управления из других трудовых сфер.

ЛИТЕРАТУРА

1. Родионова К.Ю. Глобализация мировой экономики: сущность и противоречия / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2012. № 9. С. 185-186.
2. Федотова С.А. Мировая экономика: основные этапы формирования и современные тенденции развития / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2011. № 8. С. 133-136.
3. Корольков Р.В. Контроллинг в торговой организации / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 10. С. 287-290.
4. Корольков Р.В. Об управлении финансами в организации / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 11. С. 144-147.
5. Филипова В.Н., Коренюгина А.А., Титова О.Э. Проблемы маркетинга в туристической деятельности / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 10. С. 206-208.
6. Филипова В.Н., Тарасова Д.С., Олейник Д.Ю. Проблемы управления в туризме / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 10. С. 119-123.
7. Филипова В.Н. О применении информационных технологий в туристической сфере / Успехи современного естествознания. 2012. № 6. С. 112-113.
8. Олейник Д.Ю. Некоторые вопросы использования информационных технологий в туристической индустрии / Успехи современного естествознания. 2012. № 6. С. 110.
9. Филипова В.Н., Степанова А.С. Проблемы и перспективы развития экологического туризма на территории государственного природного заповедника "Дагестанский" / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2012. № 9. С. 174-178.
10. Филипова В.Н. Особенности промышленного туризма / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2011. № 8. С. 138-139.
11. Филипова В.Н., Пивоварова Ю.А. О некоторых инновациях, используемых в туристическом бизнесе / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 10. С. 202-206.
12. Филипова В.Н., Кайдакова К. В. Применение информационных технологий в туризме / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2015. № 14. С. 190-193.
13. Филипова В. Н., Кайдакова К. В. Управление инновациями в туристической организации / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2015. № 14. С. 186-189.
14. Гуськова Л.Б. О построении автоматизированного рабочего места менеджера / Успехи современного естествознания. 2012. № 6. С. 106.

15. Завьялов Д.В. О применении информационных технологий / Современные наукоемкие технологии. 2013. № 8-1. С. 71-72.
16. Шишкина Ю.М., Болучевская О.А. Вопросы государственного управления / Современные исследования социальных проблем. 2011. Т. 6. № 2. С. 241-242.
17. Исакова М.В., Горбенко О.Н. Об особенностях систем управления персоналом / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2014. № 12. С. 168-171.
18. Секушина С.А., Сапрыкин А.А. Проблемы управления в организациях / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2014. № 13. С.189-191.
19. Черников С.Ю., Болюх Е.В. Анализ возможностей управления процессами на предприятии / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2014. № 13. С.195-197.
20. Павлова М.Ю. Вопросы адаптации выпускников вузов / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 10. С. 234-237.
21. Зяблов Е.Л., Преображенский Ю.П. Построение объектно-семантической модели системы управления / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2008. № 3. С. 029-030.
22. Лисицкий Д.С., Преображенский Ю.П. Построение имитационной модели социально-экономической системы / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2008. № 3. С. 135-136.
23. Милошенко О.В., Ружицки Е. Проблемы геймификации в бизнесе / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2014. № 13. С.116-119.
24. Горин Е.А. Характеристики современных case-средств / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2014. № 13. С.134-136.
25. Секушина С. А. Психологические аспекты управления / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2015. № 14. С.194-197.
26. Малышев В. А. Основные проблемы научных исследований при разработке и совершенствовании технических систем / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2015. № 14. С. 8-22.
27. Черников С. Ю., Киселева Е. В. Возможности оценки инвестиционной привлекательности организации / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2015. № 14. С.183-185.

V.N. Filipova, K.V.Kaydakova
THE MANAGEMENT OF TOURIST FACILITIES
Voronezh institute of high technologies

The features of the development of the tourism industry are considered from the point of view of various tourism products. The performers of the subsystem functions of personnel management of the company are pointed out. The recommendations for building the information system of the firm management are given. The principles of work in the tourism company are analyzed.

Keywords: information system, management, tourism industry