

УДК 316.6:005.95:338.48

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Анжела Шуканова¹; Любов Вішнікіна¹; Ольга Володько²;
Світлана Дудник²

¹Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка,
Полтава, Україна

²Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет
економіки і торгівлі», Полтава, Україна

Резюме. У сучасних умовах, що руйнівним чином відобразилися на діяльності туристичних підприємств, головними завданнями залишається їх збереження та розвиток. Туризм як галузь має великий вклад у національну економіку, оскільки не лише надає платні послуги населенню, але й збільшує кількість робочих місць у таких галузях, як транспорт, будівництво, готельно-ресторанний бізнес сфера, народні промисли та ремесла, музейні заклади тощо. Управління персоналом на туристичних підприємствах має здійснюватися з урахуванням мінливих умов оточуючого середовища, змін у законодавстві, можливості здійснювати туристичну діяльність через військові дії загалом. Розглянуто характеристики управління персоналом у кризових умовах функціонування туристичних підприємств та виокремлено соціально-психологічні чинники як індикатори ефективності діяльності. Розглянуто основні тенденції функціонування туристичних підприємств у довоєнні часи, оскільки війна майже повністю зруйнувала туристичну сферу. З урахуванням нинішніх обставин, досліджено можливості формування мотиваційного механізму на туристичних підприємствах, який має спиратися не на матеріальну мотивацію й оплату праці, а більше на трудову та статусну мотивацію й передбачати різноманітні форми кар'єрного просування, корпоративного навчання, розроблення гнучких робочих графіків та оптимізацію робочих місць. Психологічні чинники управління персоналом пропонується розглядати у розрізі підвищення стресостійкості працівників, які працюють у мінливих умовах. Серед запропонованих заходів є малозатратні соціологічні опитування щодо характеристик стресової напруги (втрата апетиту чи надмірний апетит, порушення сну, хронічна втома, швидке мовлення, втрата почуття гумору, дратівливість, часті помилки в роботі, безпричинні головні болі, розлади шлунку, пристрасть до алкоголю та куріння тощо) на підприємствах, які дозволяють виявити рівень стресу та стресостійкості працівників, а також заходи подолання стресу, які є частиною корпоративної культури і сприяють розвитку туристичних підприємств.

Ключові слова: туризм, туристичне підприємство, управління персоналом, соціально-психологічні чинники, соціально-психологічний клімат, мотивація, стрес, стресостійкість.

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2022.03.042

Отримано 07.06.2022

UDC 316.6:005.95:338.48

SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS OF PERSONNEL MANAGEMENT IN THE CONTEXT OF TOURIST ENTERPRISES DEVELOPMENT

Anzhela Shukanova¹; Liubov Vishnikina¹; Olha Volodko²;
Svitlana Dudnyk²

¹*Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, Poltava, Ukraine*

²*Higher Educational Establishment of Ukoopspilka «Poltava University of
Economics and Trade», Poltava, Ukraine*

Summary. *In modern conditions, which have had a devastating effect on the activities of tourism enterprises, the main tasks remain their preservation and development. Tourism as an industry has a great contribution to the national economy, as it not only provides paid services to the population, but also increases the number of jobs in such industries as transport, construction, hotel and restaurant industry, crafts, museums and more. Personnel management at tourism enterprises should be carried out taking into account the changing environmental conditions, changes in legislation, the ability to carry out tourism activities through hostilities in general. Characteristics of personnel management in crisis conditions of tourist enterprises functioning are considered and social and psychological factors as indicators of activity efficiency are allocated. The article considers the main trends in the functioning of tourist enterprises in the pre-war period, as the war caused almost complete destruction of the tourism sector. Taking into account the current circumstances, the possibilities of forming a motivational mechanism in tourism enterprises, which should be based not on material motivation and wages, but more on labor and status motivation and provide various forms of career advancement, corporate training, development of flexible work schedules and work seats optimization. Psychological factors of personnel management are proposed to be considered in terms of increasing the stress resistance of workers in changing conditions. Among the proposed measures are low-cost opinion polls on the characteristics of stress (loss of appetite or excessive appetite, sleep disturbances, chronic fatigue, rapid speech, loss of humor, irritability, frequent mistakes, unexplained headaches, stomach upset, alcoholism and smoking etc.) at enterprises that allow to identify the level of stress and stress resistance of employees, as well as measures to overcome stress, which are part of corporate culture and promote the tourism enterprises development.*

Key words: *tourism, tourism enterprise, personnel management, socio-psychological factors, socio-psychological climate, motivation, stress, stress resistance.*

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2022.03.042

Received 07.06.2022

Постановка проблеми. Події останніх років – глобальна економічна криза, пандемія covid-19, а тепер повномасштабне військове вторгнення спричинили велике руйнування туризму як галузі. Внутрішній туризм, що покликаний розкривати рекреаційні та культурні потенціали країни, а також зовнішній, який сприяє оздоровленню та культурному розвитку туристів, зазнали значного спаду обсягів продажів, згортанню туристичних підприємств, скорочення персоналу. В таких умовах на перше місце виходять питання забезпечення оптимального соціально-психологічного клімату в колективі як складової управління персоналом У туризмі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливостям розвитку туризму, його теоретичним аспектам та ролі в економіці країни присвячені роботи І. Балабанова, який розглядає світові та національні тенденції розвитку туризму, В. Євдокименко, О. Кальченко, В. Кифяка, що фокусуються на організації туристичної діяльності, Р. Кожухівської, В. Непочатенко, які досліджують процеси цифровізації української туристичної галузі, зазначають основи їх реалізації та ін. [1, 4–5].

Питаннями ж управління персоналом, зокрема й у галузі туризму, опікувалися Л. Балабанова, О. Сардак, які розглядають сутність та зміст управління персоналом у системі менеджменту підприємств, особливості управління персоналом як соціальної системи. А. Кібанов, Т. Костишина розкривають сутність мотиваційних механізмів на підприємствах. О. Крушельницька, Д. Мельничук досліджують усі етапи управління персоналом; М. Дороніна, Л. Степанова аналізують психологічні чинники управління персоналом тощо [6–10].

Метою дослідження є визначення впливу соціально-психологічних чинників на ефективність управління персоналом з метою забезпечення ефективності діяльності туристичного підприємства.

Постановка завдання. Для досягнення поставленої мети визначено такі наукові завдання: визначити сутність та складові управління персоналом на туристичних підприємствах; окреслити вплив соціально-психологічних чинників на ефективність управління персоналом; розкрити особливості формування оптимального соціально-психологічного клімату в колективі з метою забезпечення ефективної діяльності в кризових умовах.

Виклад основного матеріалу. В сучасному світі туризм належить до найпотужніших і найдинамічніших сфер економіки та регіонального розвитку. Це стосується не тільки країн, де туризм становить основу господарської діяльності, а й найрозвиненіших індустріальних держав світу – США, Великої Британії, Франції, Італії, Іспанії, Мексики, Китаю. За даними Всесвітньої туристичної організації, щорічно подорожує понад 800 млн осіб. Примітним є те, що більш ніж в 40 країнах світу туризм є основним джерелом надходжень до національного бюджету, а в 70 – однією з трьох статей. Наприклад, в Іспанії частка прибутків від іноземного туризму в загальній сумі надходжень від експорту товарів та послуг становить 35%, на Кіпрі та в Панамі – понад 50%, на Гаїті – більш як 70% [1].

Туризм в Україні, хоч і постійно зазнавав руйнівних впливів зовнішнього середовища, мав до цього часу тенденції до зростання й забезпечував робочі місця великій кількості працівників. У 2020 році кількість туроператорів та турагентів – юридичних осіб складала 1561 од., а кількість турагентів – фізичних осіб-підприємців – 2306 од., що було менше на 13,1% та 12,8% відповідно. Такі тенденції були викликані пандемією covid-19 та скороченням туристів, відповідно й персоналу туристичних підприємств.

Туризм як сфера економіки в Україні істотно впливає на інші її галузі: транспорт, торгівлю, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів широкого вжитку та є одним з найперспективніших напрямів структурної перебудови економіки, що підтримує національні традиції, стимулює розвиток народних промислів, відродження рецептів приготування цікавих і смачних страв, вимагає збереження природи й створення сприятливих соціальних умов для свого функціонування.

Управління персоналом туристичних підприємств у кризових умовах має здійснюватися за наступними принципами, а саме:

- інтеграції персоналу, що передбачає відновлення довіри персоналу до нових умов і цілей керівництва;
- оптимізації кадрового потенціалу за рахунок удосконалення кадрової структури, періодичного її оцінювання, підтримання навчання працівників за освітніми програмами, підготовки перспективних кандидатів на ключові керівні посади та децентралізації структури управління;
- підтримання прагнення до незалежності, що дає можливість персоналу почуватися вільно в прийнятті та реалізації рішень;
- надання персоналу більшого динамізму, стану готовності до постійних змін;
- орієнтації на професійне ядро кадрового потенціалу підприємства, сукупні здібності якого забезпечують стратегічні переваги підприємства на ринку товарів, послуг та знань;

– системності в роботі щодо розвитку персоналу, який передбачає обов’язкове матеріальне та моральне підкріплення індивідуальної діяльності працівників на основі власного професійного розвитку;

– компліментарності управлінських ролей у кризових ситуаціях, що передбачає використання конкретного типу керівників у кризових ситуаціях [2].

Тому таким важливим є підтримання та розвиток туризму, забезпечення ефективного управління персоналом, яке через кризові умови діяльності потребує розроблення заходів мотивації працівників та формування оптимального соціально-психологічного клімату.

При формуванні мотиваційного механізму в кризових умовах діяльності туристичних підприємств слід звертати увагу на оптимізацію витрат на мотивацію, залучення нематеріальних ресурсів (табл. 1).

Таблиця 1. Види мотивації на підприємствах [3]

Table 1. Types of motivation in enterprises [3]

№ з/п	Вигляд	Опис	
1	Матеріальна мотивація	Заохочення видаються як у грошовому еквіваленті (премії, надбавки до зарплати тощо), так і негрошовому вигляді (оплата путівки в санаторій, видача подарункових сертифікатів тощо)	
2	Нематеріальна мотивація	Трудова мотивація	Створення у працівників рушійних сил поведінки, пов’язаних безпосередньо з робочим процесом (поліпшення умов праці, зміна робочого розкладу, надання додаткових відгулів і можливості самостійно розподіляти робочий час тощо)
		Статусна мотивація	Певним чином ця психологічна мотивація працівником рухає прагнення до кар’єрного зростання та виконання відповідальнішої роботи, а також до загального визнання й високого неофіційного статусу

Оскільки ми наголошуємо на застосуванні головним чином нематеріальної мотивації на туристичних підприємствах через брак коштів та діяльність у кризових умовах, то серед можливих і доцільних слід виділити трудову мотивацію через гнучкі умови праці, самостійний розподіл праці, а також статусну мотивацію через визнання професійної майстерності працівників, у кар’єрному зростанні.

Ми пропонуємо напрямки, які покликані забезпечити повніше сполучення інтересів працівників з інтересами підприємства, підвищення їхньої зацікавленості в зростанні ефективності праці й поліпшенні кількісних та якісних показників. Основні шляхи вдосконалення впливу соціальних чинників на управління персоналом туристичних підприємств, на нашу думку, полягають у:

– створенні високоякісного інформаційного забезпечення: нормативно-правові акти, стандарти, організаційно-розпорядчі документи, норми, ліміти, правила, положення, інструкції, плани, графіки, договори, угоди, методичні рекомендації тощо;

- удосконаленні процесу підбору, комплектування й розстановки кадрів;
- організації проведення ефективного поділу й кооперування праці;
- створенні сприятливих умов праці, які відповідають сучасним вимогам;
- створенні організації й обслуговування робочих місць на європейському рівні;
- комп’ютеризації обліку й контролю результатів праці;

- удосконаленні оплати праці, враховуючи кваліфікаційно-професійну характеристику працівника, ділові якості, кінцеві результати діяльності;
- удосконалення соціально-психологічного клімату, використання психологічних методів підвищення ефективності та якості праці.

У кризових умовах діяльності туристичних підприємств необхідно здійснювати моніторинг та пошук напрямів підвищення стресостійкості працівників.

Стресові стани характеризуються ознаками (рис. 1).

Такі характеристики фізіологічного й психологічного стану працівників призводять до зниження стресостійкості та зниження ефективності та якості роботи. Ми пропонуємо проводити анкетування для проведення опитування стосовно рівня стресу на підприємстві й тести на рівень стресостійкості працівників, що сприятимуть своєчасному виявленню погіршення показників та формування заходів подолання стресу.

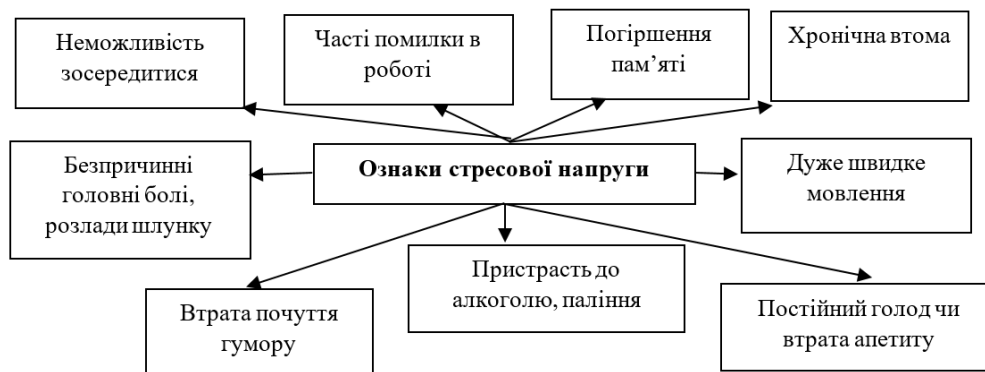


Рисунок 1. Характеристики стресової напруги

Figure. 1. Characteristics of stress

Запропоновані заходи не лише оптимізуватимуть соціально-психологічний клімат у колективі, а й сприятимуть підвищенню ефективності працівників і туристичних підприємств у цілому.

Висновки. Аналіз стану й ролі туристичної галузі в національній економіці дає підстави стверджувати, що туризм є важливою складовою, яка ініціює створення робочих місць і в інших видах економічної діяльності. З метою підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств у кризових умовах, спричинених спочатку карантинном, а наразі повномасштабним військовим вторгненням, ми дослідили важливість соціально-психологічних чинників управління персоналом. Формування ефективних мотиваційних механізмів, що ґрунтуються не лише на матеріальних, але й на трудових і статусних інструментах мотивації сприятиме забезпеченню соціальної складової якісної та прибуткової діяльності працівників туристичних підприємств. Постійний моніторинг та виявлення чинників стресу, розроблення заходів щодо подолання стресу й підвищення стресостійкості працівників сприятиме забезпеченню ефективної діяльності туристичних підприємств у кризових умовах.

Conclusions. Analysis of the tourism industry state and role in the national economy gives grounds to argue that tourism is an important component of it, which initiates the creation of jobs in other economic activities. In order to increase the efficiency of tourism enterprises in the crisis, caused first by quarantine, and now a full-scale military invasion, we explored the importance of personnel management socio-psychological factors. Continuous monitoring and identification of stressors, development of measures to overcome stress and increase the employees' resilience will help ensure the effective operation of tourism enterprises in crisis.

Список використаної літератури

1. Балабанов І. Т. Курс інноваційного менеджменту: підручник. К., 2000. 301 с.
2. Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Попов О. М., Резанова Н. О., Кіндратець О. М., Швець О. С., Мамотенко Д. Ю., Зуєва В. О., Бабич О. Б., Мельник В. В. Управління людськими ресурсами: філософські засади: навч. посіб. К.: Професіонал, 2006. 567 с.
3. Види мотивації персоналу – огляд основних видів і покрокова інструкція по мотивації працівників в організації. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/955-vidi-motivacii-personalu--motivuyemo-spivrobotnikiv-v-organizacii.html#d93a3> (дата звернення: 20.05.2022).
4. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2003. 300 с.
5. Кожухівська Р. Б., Непочатенко В. О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. Економіка та держава. 2020. № 7. С. 93–98.
6. Балабанова Л. В., Сардак О. А. Управління персоналом: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 468 с.
7. Костишина Т. А. Конкурентоспроможна система оплати праці: проблеми теорії та практики: монографія. Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. 389 с.
8. Крушельницька О. В. Мельничук Д. П. Управління персоналом: навчальний посібник. Видання друге, перероблене й доповнене. К.: Кондор. 2005. 308 с.
9. Дороніна М. С., Голубєва Т. В. Трудовий менталітет як предмет менеджменту. Культура народів Причорномор'я. 2009. № 161. С. 90–95.
10. Степанова Л. В., Тужилкіна О. В. Корпоративна культура: сутність та теоретичні підходи дослідження. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. 2017. № 4. С. 167–172.

Referenses

1. Balabanov I. T. (2000) Kurs innovatsiinoho menedzhmentu: pidruchnyk. [Innovation Management Course: textbook]. K. 301 p. [In Ukrainian].
2. V. H. Voronkova, A. H. Belichenko, O. M. Popov, N. O. Riezanova, O. M. Kindratets, O. Ye. Shvets, D. Yu. Mamotenko, V. O. Zuieva, O. B. Babych, V. V. Melnyk. (2006). Upravlinnia liudskymy resursamy: filosofski zasady: navch. posib. [Human resource management: philosophical principles: textbook]. K.: Profesional. 567 p. [In Ukrainian].
3. Vydy motyvatsii personalu – ohliad osnovnykh vydiv i pokrokovyia instrukttsiia po motyvatsii pratsivnykiv v orhanizatsii. [Types of staff motivation - an overview of the main types and step-by-step instructions for motivating employees in the organization]. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/955-vidi-motivacii-personalu--motivuyemo-spivrobotnikiv-v-organizacii.html#d93a3> (accessed: 20.05.2022). [In Ukrainian].
4. Kyfiak V. F. (2003). Orhanizatsiia turystychnoi diialnosti v Ukraini. [Organization of tourist activity in Ukraine] Chernivtsi: Knyhy-KhKhI. 300 p. [In Ukrainian].
5. Kozhukhivska R. B., Nepochatenko V. O. (2020). Digital-tekhnologii yak osnova rozvytku turystychnoi diialnosti v Ukraini. [Digital technologies as a basis for the development of tourism in Ukraine]. Ekonomika ta derzhava. No. 7. P. 93–98. [In Ukrainian].
6. Balabanova L. V., Sardak O. A. (2011). Upravlinnia personalom: pidruchnyk. [Personnel management: a textbook] K.: Tsentri uchbovoi literatury. 468 p. [In Ukrainian].
7. Kostyshyna T. A. (2008). Konkurentospromozhna systema oplaty pratsi: problemy teorii ta praktyky: monohrafiia. [Competitive wage system: problems of theory and practice: a monograph]. Poltava: RVV PUSKU. 389 p. [In Ukrainian].
8. Krushelnytska O. V. Melnychuk D. P. (2005). Upravlinnia personalom: navchalnyi posibnyk. [Personnel management: a textbook]. Vydannia druhe, pereroblene y dopovnene. K.: Kondor. 308 p. [In Ukrainian].
9. Doronina M. S., Holubieva T. V. (2009). Trudovyi mentalitet yak predmet menedzhmentu. [Labor mentality as a subject of management]. Kultura narodov Prychernomor'ia. No. 161. P. 90–95. [In Ukrainian].
10. Stepanova L. V., Tuzhylkina O. V. (2017). Korporatyvna kultura: sutnist ta teoretychni pidkhody doslidzhennia. [Corporate culture: essence and theoretical approaches of research]. Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. Serii: Ekonomichni nauky. No. 4. P. 167–172. [In Ukrainian].