

під час прийому на роботу, вводити практичні завдання на співбесідах, для виявлення рівня кваліфікації спеціаліста, а також його вміння зосереджуватися у критичних, стресових ситуаціях. Підвищення кваліфікації кадрів, відповідно до специфіки роботи того чи іншого підприємства. Навчання застосовувати нові прийоми і методи виконання професійних операцій. Скорочувати випадки порушення трудової дисципліни, шляхом проведення внутрішньої роботи керівника з персоналом. Впроваджувати заходи наукового підходу у розстановці кадрів у відповідності з їх кваліфікацією, віком, освітою, особистими якостями. Необхідно встановити злагоджену роботу усіх служб, роботи персоналу. Дуже важливо завжди займатися моніторингом ринку, і виходячи з отриманої інформації, робити висновки, працювати над недоліками, і правильно подавати клієнтам свої переваги. Проводити дослідження ринку, шукати нових партнерів та нові прогресивні методи роботи, які скорочують кількість витрат на обслуговування. Мотивувати персонал за добросовісну працю.

Важливе завдання для туристичних підприємств - це створення репутації високої якості обслуговування, вона забезпечується лише зусиллями всього колективу, при правильному управлінні менеджерів. Лише постійний контроль і бажання удосконалення своєї роботи, спілкування з гостями, використання передових технологій допоможе одразу виявляти проблемні місця в обслуговування, і такий підхід підвищить рівень надання послуг загалом.

Адже туризм, дуже стрімко розвивається, і необхідно не відставати від прогресу, необхідно відповідати очікуванням гостей. Потрібно розвивати не лише базові пакети послуг, але і зосереджувати увагу на додаткових послугах, це може стати і додатковим доходом і можливістю заохочення більшої клієнтури.

Саме тому, аби своєчасно реагувати на зниження задоволеності клієнтів наданими послугами, необхідно серйозно ставитися до побажань клієнтів, їх невдоволень, і не нехтувати ними, аби отримати високий показник якості обслуговування.

СИСТЕМА МОТИВАЦІЇ ТА СТИМУЛЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ

Лането К. І.

Науковий керівник – Писарева І.В., асистент

Мотивація – це процес спонукання працівників до активної трудової діяльності для задоволення їхніх власних потреб, інтересів у поєднанні з досягненням цілей організації. Що стосується трудової діяльності, то це прагнення працівника задовольнити свої потреби в пев-

них благах за допомогою праці, спрямованої на досягнення цілей організації. Тут під працівником розуміється співробітник як ланка структури організації. Стимул – спонукальна причина поведінки, зацікавленість у скоєнні чого-небудь.

Стимулювання праці – це комплекс заходів, які є засобом задоволення конкретних потреб працівника, здебільшого матеріальних. Простіше кажучи, мотив – це якийсь імпульс, що викликає спонукання до дії заради досягнення мети, що не суперечить внутрішнім установкам людини, а стимул, у свою чергу, – жаданий об'єкт. Мотивація – процес внутрішніх спонукань, а стимулювання – процес спонукань ззовні. Для управління персоналом цінними є знання, за допомогою яких можливо управляти процесами мотивації та стимулювання працівників, тобто те, яким чином керівництво може прийти до оптимальної керованості цими процесами, залежно від обраної мети.

Питанням розвитку мотивації та стимулювання праці персоналу чимало праць присвятили такі вчені: В.І. Хміль, А.Н. Сорокочайкін, В.В. Разсадін, Л.В. Єрмоліна, Є.С. Шишкіна, С.К. Фішман, Є.П. Петренко, Т.П. Хрипкова, Хілл Наполеон та ін.

Управління мотивацією та стимулюванням персоналу є однією зі складових ефективності управління персоналом, під яким розуміється відношення ступеня досягнення цілей організації та цілей співробітників з витратами на персонал. Управляти мотивацією та стимулюванням персоналу в організації необхідно з огляду на короткострокову та довгострокову перспективу співпраці працівника та роботодавця. Довгострокові пов'язані із загальними цілями працівника та роботодавця – для чого він прийшов в організацію, який позитивний продукт виробляє чи може призвести, які його особисті цілі у співпраці. Короткострокові пов'язані з конкретною діяльністю працівника – стимулювання виконання виробничих планів, певних проектів. При формуванні мотивації необхідно мати на увазі, що кожного працівника можна віднести до одного з трьох типів мотивації:

- працівники, орієнтовані переважно на змістовність і суспільну цінність праці;
- працівники, орієнтовані здебільшого на оплату праці та інші матеріальні цінності;
- працівники, у яких цінність різних цінностей збалансована.

У своїй діяльності керівництво організації як мотиваційних засобів застосовує монетарні спонукальні системи, що включають оплату праці, участь персоналу в прибутках і капіталі, і немонетарні спонукальні системи – групову організацію праці, соціальні комунікації, стиль і методи керівництва, регулювання робочого часу. Стимулювання

співробітників здійснюється зазвичай керівництвом організації за допомогою певних методів. Згідно з останніми дослідженнями, дохід, матеріальне стимулювання залишається ключовим фактором зацікавленості співробітників. Серед нематеріальних методів мотивації можна виділити повагу, гнучкий графік роботи, можливість ініціативи, співпраця в команді, довіру керівництва. Отже, стимулювання персоналу – це вживані заходи, що забезпечують співробітникам гідні умови праці та задоволення їхніх особистих інтересів. Природно, ці заходи спрямовані на досягнення цілей організації. Необхідно відзначити, що методи стимулювання безпосередньо впливають на мотивацію співробітників. Чим більш відповідним є який-небудь метод стимулювання для конкретного співробітника, тим більше він надає позитивного впливу на мотивацію цього співробітника. Саме тому керівництву необхідно вивчати свій персонал, щоб забезпечувати сприятливі умови праці, що в перспективі принесе ще більшу кількість корисного виробленого продукту. Дуже важлива роль у мотивації та стимулюванні персоналу відводиться керівництву організації.

Отже, для формування правильної мотивації та стимулювання керівнику необхідно дотримуватися чітких правил:

- визначити мету, для якої потрібен конкретний співробітник;
- сформулювати довгострокові та формувати короткострокові плани мотивації та стимулювання, орієнтуючись на зовнішні та внутрішні чинники мотивації, вибираючи правильні методи стимулювання;
- керівник зобов'язаний поводитися себе гідно, правильно налаштовувати та виховувати співробітників, уникати управлінських помилок, пов'язаних з управлінням персоналу.

МОТИВАЦІЯ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТСЬКОЇ ІНДУСТРІЇ

Фролова А.А.

Науковий керівник – Писарева І.В., асистент

Мотивація є збудником до дії, тією рушійною силою, яка в свою чергу впливає на прагнення працівника задовольнити свої потреби за допомогою трудової діяльності. У сфері туризму необхідно приділяти належну увагу мотивації персоналу, оскільки продуктивність роботи безпосередньо залежить від того, наскільки персонал зацікавлений у виконанні даної роботи.

В наукових трудах зарубіжних вчених (Ф. Тейлора, Л. і Ф. Гілберти, Г. Ганта, М-П. Фоллетт, Е. Мейо і Ф. Ротлісбергер, Ф. Герцберга, Д. Мак-Клелланда, Д. Аткинсона, Е. Лоулера), розглядається система