

4. Автоматизированная система расчетов за услуги (биллинговая система). [Електронний ресурс]. –Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/TM043922.html.

5. Гусейнов Ш. Р. Исследование цифровой экономики как современной внешней среды корпоративных образований. Страховое право, 2018. – № 3(80). – С. 11–23.

6. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок / Уотерс Д.; [пер. с англ.]. – М.: ЮНИТИДАНА, 2003. – 503 с.

7. Rudenko A.S., Kabachenko D. V. Account of information factor impact on efficiency of enterprise activity while making management decisions based on budgeting. The advanced science journal ISSN 2219-746X/ Economics: Business management and administrative services. United States. Volume 2014. Issue 1. – С. 77–82.

УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИМИ КВАЛІФІКАЦІЯМИ ПЕРСОНАЛУ У ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ: РИЗИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

*Угоднікова О. І., канд. екон. наук, доцент, Демидова А. О. бакалавр,
Підгірна А. О. бакалавр кафедри Туризму і готельного господарства
Харківського національного університету міського господарства
імені О. М. Бекетова*

Розвиток галузі туризму та готельного господарства є одним із пріоритетних для забезпечення сталого розвитку національної економіки. У зв'язку із низькими бар'єрами входження на ринок туризм має великі перспективи для нарощування обсягів прибутковості на мікро- та макроекономічному рівнях. Як галузь мультиплікатор, туризм є основою формування інвестиційних можливостей для супутніх галузей народного господарства. Наприклад, систем розміщення, ресторанного та сільського господарства, будівництва, сфери надання послуг (зокрема соціальних), транспорту та зв'язку тощо. Таким чином, розвиток галузі туризму та його підтримка на державному рівні є основою формування передумов для сталого економічного розвитку тих держав, які не володіють потужним інвестиційним потенціалом та фінансовими ресурсами. Проте, в умовах підвищеної конкуренції питання розвитку галузі туризму тісно пов'язані із налагодженням ефективних інформаційно-комунікаційних системи, що спрямовані на формування туристського бренду (туристського підприємства, території, регіону, країни в цілому), просування його на туристському ринку, позиціонування як туристського центру, створення лояльного відношення споживачів послуги та формування передумов для нарощування обсягів доходів від туристської діяльності.

Отже, метою даного дослідження є пошук шляхів підвищення ефективності управління інформаційно-комунікаційними кваліфікаціями персоналу у галузі туризму з метою підвищення рівня доходності на макро- та мікроекономічному рівнях.

Система управління визначає реалізацію наступних функцій: планування, організація, мотивація та контроль. Формування передумов ефективного управління кваліфікацією персоналу лежить у системі реалізації даних функцій.

Кваліфікацію персоналу можна визначити як (наведемо цитування із класичного джерела «Економічної енциклопедії», що є базисним для використання в науці та практиці): «рівень професійної придатності, що забезпечується сукупною наявністю у працівників загальноосвітніх і спеціальних знань, умінь, здібностей, досвіду і трудових навичок, необхідних для виконання робіт певної складності за відповідною професією чи спеціальністю. Кваліфікація робітників оцінюється присвоєнням їм тарифних розрядів відповідно до тарифно-кваліфікаційних довідників. Робітники однакової професії можуть мати різні тарифні розряди залежно від рівня їх теоретичної та практичної підготовки й досвіду роботи» [1].

Відповідно до наданого визначення, можна зробити висновок, що управління кваліфікацією персоналу полягає у реалізації управлінських функцій щодо забезпечення відповідного кількісного та якісного рівня наступних показників – рис.1.

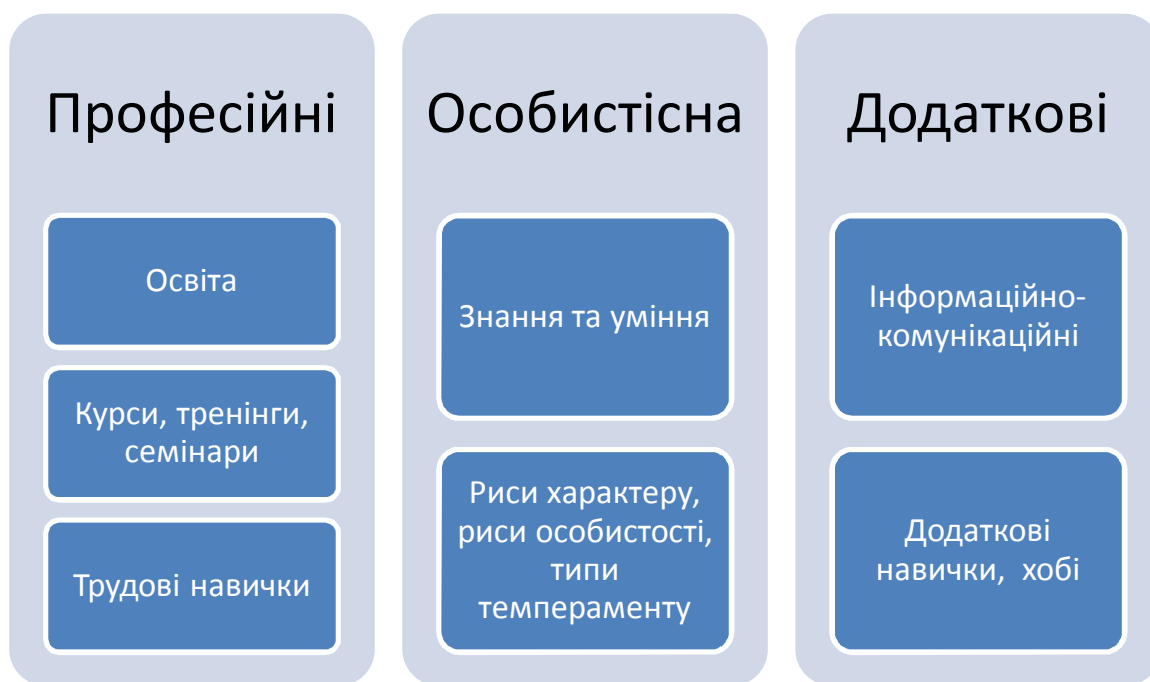


Рис. 1 – Система групування показників кваліфікації персоналу (розроблено автором)

У розробленій схемі рис. 1 інформаційно-комунікаційні навички було віднесено до додаткових, проте в умовах високої конкуренції вже недостатньо просто володіти відповідними професійними та особистими характеристиками для ефективної роботи, на перший план виходять додаткові знання та уміння, які позитивно відрізняють працівника окремо, або компанію в цілому, у якій він працює від фізичних осіб чи аналогічних суб'єктів господарської діяльності, що надають послуги-аналоги.

Інформаційно-комунікаційні навички можна об'єднати у наступні блоки функцій, на які спрямована дія цих навичок:

- реклама та просування,
- налагодження діалогу з клієнтами, партнерами, стейкхолдерами,
- налагодження системи обміну інформацією всередині компанії,
- створення мережі нетворкінгу,
- публічність компанії,
- подача, «упаковка» інформації,
- контроль feedback інформації.

За результатами визначення функцій управління та функцій інформаційно-кваліфікаційних систем розробимо алгоритм управління інформаційно-комунікаційними кваліфікаціями персоналу у галузі туризму:

1. Етап планування. На етапі планування проводиться SWOT-аналіз сильних та слабких сторін, можливостей та загроз для об'єкту дослідження, та аналіз конкурентів. Отримані результати за допомогою діаграми Ішикави переформатовуються у завдання інформаційно-комунікаційного блоку. Відповідно за виконання кожного завдання визначається персональна відповідальність та строки його виконання. Формується план підвищення кваліфікації персоналу відповідно до встановлених завдань та нових вимог до їх навичок і компетенцій. Формується система обмежень: кошториси, ієрархічні особливості управління, зовнішнє середовище. На виході формується план управління інформаційно-комунікаційною системою туристського підприємства або розвитку туризму на територіальному рівні (місто, село, селище, ОТГ, регіон тощо).

2. Етап організації. Визначаються та перевіряються на практичну доступність механізми управління системою підвищення кваліфікації інформаційно-комунікаційними системами. Визначається організаційна складова реалізації запланованих заходів.

3. Мотивація персоналу передбачає фінансову та нефінансову складову. Підвищення кваліфікації є формою нефінансової мотивації, якщо передбачає удосконалення чи отримання нових навичок і кваліфікацій безкоштовно для працівника. Отже, підвищення кваліфікації персоналу туристського підприємства із розвитку системи інформаційно-комунікаційних ресурсів може розглядатися як елемент системи нефінансової мотивації.

4. Контроль реалізації плану управління підвищенням інформаційно-комунікаційних кваліфікацій працівників туристської галузі можна забезпечити шляхом формування календарного плану та визначення етапів його реалізації. На кінцевому етапі контролю управління підвищенням інформаційно-комунікаційних кваліфікацій працівників туристської галузі доцільно проводити шляхом атестації із визначенням якісних та кількісних показників отриманих кваліфікацій.

В умовах високої конкуренції на ринку туристських послуг доцільно визначити ризики при формуванні системи управління підвищенням інформаційно-комунікаційних кваліфікацій працівників туристської галузі, а саме:

- обрання неефективних механізмів управління підвищенням інформаційно-комунікаційних кваліфікацій працівників туристської галузі;
- низький рівень початкової підготовки працівників для участі у програмах підвищення кваліфікації,
- ризики впливів зовнішнього середовища, стейкхолдерів, конкурентів тощо,
- законодавчі, економічні та соціальні ризики при реалізації проєктів підвищення інформаційно-комунікаційних кваліфікацій працівників туристської галузі.

Отже, система управління підвищенням інформаційно-комунікаційних кваліфікацій працівників туристської галузі має високу актуальність. Інформаційно-комунікаційні системи є основою формування ефективної системи просування на ринку туристських послуг, що характеризується високим ступенем конкуренції. А підвищення кваліфікації працівників забезпечує залучення людей із високим рівнем підготовки, набором знань та умінь, високим рівнем цілеспрямованості та рисами характеру, що допомагають підвищувати продуктивність праці, та дають додаткові можливості для підвищення кваліфікації як форми мотивації працівників у туризмі.

Список використаних джерел:

1. Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 1. / Редкол.: ...С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – КИЇВ : Видавничий центр “Академія”, 2000. – 864 с.

АКТУАЛЬНІСТЬ РОЗВ’ЯЗАННЯ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ГРОМАДЯН, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ТУРИСТИЧНИХ УСТАНОВАХ, ЯК ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ БЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЮ БЕЗПЕКОЮ

Чередниченко О. Ю. кан.екон.наук, доцент, професор кафедри «Правові засади державної безпеки», Інституту підготовки юридичних кадрів для СБ України Національного юридичного університету ім. Ярослава Мудрого, доцент кафедри Фінансово-економічної безпеки, обліку і аудиту Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова, **Козлова А. О.**, кан.екон.наук, ст. викладач, Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Незважаючи на певні кризові явища в економіці держави, туристична галузь, має величезний потенціал та перспективи до розвитку, що робить її досить привабливою як для громадян (туристів) так і державних інституцій.

Аналіз туристичного ринку свідчить про те що турист при виборі тура перше за все звертає увагу на його ціну, рівень сервісу, трансферні послуги,