

УДК 338.48:005.9 (048)

Сидоренко І.О. к.е.н.

Академія праці, соціальних відносин і туризму, Україна

ЛЮДСЬКИЙ КАПІТАЛ І МОТИВАЦІЯ В ТУРИЗМІ

Sydorenko I.O., Ph.D.

HUMEN CAPITAL AND MOTIVATION IN TOURISM

В умовах глобалізації економічних процесів складність зовнішнього середовища, мінливість, некерованість, турбулентність, взаємопов'язаність та комунікабельність набувають пріоритетного значення при визначенні проблем і тенденцій формування і розвитку світового туристичного ринку. В свою чергу, туризм та рекреація є джерелом відновлення фізичних і духовних потреб людини. В ринкових умовах та інтеграції економіки різних країн світу, людський капітал є визначальним оскільки, розвиток будь-якого бізнесу відбувається через розвиток кадрів. Також слід зазначити, що ефективність процесу стратегічного планування розвитку міжнародного туризму пов'язана не тільки і не стільки зі зміною й адаптацією до умов ринкових відносин економічного механізму, скільки з підготовкою кадрів. Для того щоб стати гідним членом суспільства, особистість має постійно навчатись, підвищувати кваліфікацію. Тому поряд з інтенсифікацією трудових процесів особлива увага повинна приділятися вивченню факторів, що визначають поведінку і діяльність особистості у процесі спільної діяльності. Дослідження автора показали, що корпоративна стратегія освіти молоді і практиків зарубіжних компаній сфери міжнародного туризму спрямована на корпоративну «філософію» навчання та оцінку ефективності. Основними принципами зазначеної освіти є: просування в межах компанії; розвиток лідерів; навчання (підвищення кваліфікації) – важлива частина лідерства; освіта (навчання) – вагома частина просування кар'єрного росту; навчати працівників – навчатися. В туристичних мандрівках, екскурсіях, активному відпочинку закладаються базові аспекти сучасного екологічного світогляду, що є складовою загальної культури людини. Тобто розвиток особистості є одним з різновидів мотивації престижу і статусу. Саме витрати впродовж життя на розвиток особистості і визначають вартість людського капіталу. Задоволення соціально-економічних інтересів населення у сфері туризму і рекреації забезпечується через запровадження мінімальних соціальних стандартів. Їх встановлення зумовлено інфраструктурним характером туризму і курортів, а також безпосереднім впливом значної кількості видів економічної діяльності на якість життя населення.

Дослідження автора за останні два роки відносно кількісної та якісної оцінки діяльності суб'єктів туристичної діяльності України показав тенденцію падіння майже по всіх основних показниках, а саме: середньооблікова чисельність штатних працівників скоротилась на 12%; з них ті, які мають середню або вищу освіту знизилась на 13%; жінки – на 8%; молодь до 30 років – скорочення на 13%. Загальна кількість суб'єктів туристичної діяльності скоротилась на 15%; витрати на оплату праці, у складі операційних витрат – скоротились на 8%, в той же час операційні витрати, що зароблені суб'єктами туристичної діяльності за надані туристичні послуги зросли на 45%. Це є наслідком зростання цін, падіння купівельної спроможності населення і плінності кадрів.

В ринкових умовах господарювання жодна система управління не може ефективно існувати за відсутності мотивації та стимулювання праці, оскільки саме мотивація спонукає працівника і колектив загалом до досягнення особистих і колективних цілей. Мотивація є вирішальним причинним наслідком результативності

діяльності людей. Тільки ті люди, що усвідомлюють зміст своєї діяльності, і прагнуть до досягнення цілей підприємства (компанії), можуть розраховувати на одержання високих результатів. Попри це, незначна увага у теорії і практиці зосереджується на використанні цінностей та місії як чинників мотивування підлеглих. Для того щоб місія підприємства мотивувала працівників, вона, по-перше, має бути актуальною і чітко визначеною. По-друге, усі працівники підприємства (компанії) мають її знати, розуміти та реалізовувати. Тому проблеми мотивування працівників слід розглядати не тільки із класичних позицій матеріальних і нематеріальних чинників, але також і з позиції цінностей та місії. Мотивування це процес спрямований на працівника з метою спонукання його до певних дій шляхом пробудження у нього певних мотивів. Мотивування має стратегічне значення, оскільки людський капітал – передумова розвитку підприємств будь-якої галузі. Тому одним з головних завдань для підприємств різних форм власності і сфер бізнесу в сучасних умовах господарювання є пошук ефективних засобів управління працею, які забезпечують активізацію людського фактора. В загальному розумінні мотивація – це сукупність рушійних сил, які спрямовані на спонукання людини до виконання певних дій. В управлінні підприємством – одна з функцій керівництва, яка полягає в формуванні у працівників стимулів до праці з найвищою ефективністю.

На даний час науковцями і практиками досліджено чимало теорій, що пояснюють потреби працівників і їхні мотиви. Серед провідних науковців сучасного періоду, праці яких присвячені теорії мотивації слід виділити таких з них: Афонін А.С., Богиня Д.П., Ильин Е.П., Кабушкін М.І., Колот А.М., Кібанов А.Я., Куліков Г.Т. та інші. Значна їх чисельність розглядають мотивацію як вид творчої діяльності, і визначають її як процес. Так, Афонін А.С. пише, що: «мотивація – це процес стимулювання будь-кого (окремої людини або групи людей) до діяльності, спрямованої на досягнення цілей організації» [1]. Інший вчений – Богиня Д.П., передбачає у мотивації «суб'єктивну сторону діяльності людини, що представлена широким спектром потреб, бажань, почуттів, інтересів» [2]. Наприклад, у М. І. Кабушкіна зустрічається таке визначення: «Мотивація – це зовнішній вплив на трудову поведінку людини для досягнення особистих, групових і суспільних цілей» [4]. Провідний український вчений А.М. Колот також досліджував питання мотивації праці. На його погляд, мотивація – це сукупність зовнішніх та внутрішніх, усвідомлюваних людиною рушійних сил, які спонукають її до діяльності, визначаючи поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей та цілей організації категорії «мотивація праці», звужує її до стану особистості, який визначає ступінь активності й спрямованості дій творчої людини у певній ситуації, бачить мотивацію як процес, що відбувається в самій людині [5]. Кібанов А.Я. та інші трактують мотивацію як «процес свідомого вибору людиною того чи іншого типу поведінки», яка визначається комплексним впливом зовнішніх (стимули) і внутрішніх (мотиви) факторів [6]. Інший науковець, Куліков Г.Т. визначає мотивацію як «процес спонукання людини, соціальної групи здійснювати закріплені або набуті досвідом дії, спрямовані на задоволення певного роду потреб і досягнення особистих, групових і суспільних цілей» [7]. Дуже цікавими для дослідження на сучасному етапі є теорії особистості: В. Райха, Дж. Келлі, Г. Стек Саллівана, К. Левіна, Р. Мей, А. Бандури, Дж. Роттера, Е. Дюркгейма, В. Франта, В. Джемса. Навчання через програвання відбувається, коли ми стикаємося з наслідками своєї діяльності. Ці наслідки можуть повідомляти нам інформацію, мотивувати майбутню поведінку або підкріплювати сьогоднішню. Розвиток наукових досліджень щодо мотивації трудової діяльності, спонукання працівника до ефективної праці це довгий історичний період, який має еволюційний характер.

В умовах кризи основним мотивом і визначальним фактором при працевлаштуванні на підприємства будь-якої галузі є рівень грошової винагороди за

працю. За останній рік ця тенденція зростає. Результати спілкування із значною чисельністю керівників підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу показали, що заробітна плата в іноземній валюті не є головним мотивом для працівників, на сьогоднішній день будь-яка заробітна плата вже є мотивом. Підтвердженням цього є результати дослідження компанії «PRP в Україні» в межах щорічного Kyiv Employer Branding Engagement Forum (KEBEF) показали (табл.1) [3]. Від звільнення працівників утримує: складна ситуація на ринку праці; добрі стосунки в колективі; наявність гарантій роботодавця.

Таблиця 1.

Найважливіші фактори працевлаштування

Фактори вибору місця роботи	Рівень вагомості, %	
	Працівники	Роботодавці
1. Рівень заробітної плати	86	56
2. Можливість професіонального росту	52	40
3. Запропонована посада	51	35
4. Цікаві задачі	44	42
5. Гарний колектив, позитивна атмосфера	42	60
6. Репутація компанії як роботодавця	35	37
7. Імідж компанії на ринку, стабільність роботи	29	32
8. «Біла» заробітна плата	28	33
9. Перспективи навчання (стажування, підвищення кваліфікації)	18	25
10. Галузь де працює компанія	15	33
11. Відсутність альтернатив	6	

Основними проблемами підготовки кадрів у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу є: в системі вищої освіти відсутні вимоги для отримання кваліфікації тривалого стажування; відсутні учбові заклади по підготовці кадрів середньої ланки управління; є недоліки у підготовці фахових кадрів для ресторанного бізнесу (офіціанти, повара, адміністратори, технічні працівники); немає якісних та регулярних курсів з підвищення кваліфікації працівників готельно-ресторанного бізнесу всіх категорій; недостатня кваліфікація працівників відділу експлуатації підприємств готельного господарства (ведення складної документації); відсутність постійного навантаження у роботі призводить до зниження кваліфікації досвідчених фахівців; відсутність гарантій щорічної зайнятості працівників і регулярної виплати заробітної плати, призводить до значної плинності кадрів. Зниження заробітних плат і скорочення штатних одиниць персоналу з метою жорсткої економії в умовах нестабільності і економічної кризи призводить до конфліктів в межах трудового колективу. Проблеми роботодавців в Україні у сфері торгівлі (робіт, послуг) для двох найвищих оцінок – (4 і 5) представлені в таблиці 2. [3].

Сучасні теорії мотивації далеко не вичерпуються розглянутими вище. Мотивація дуже складний і багатоаспектний процес. Загальні уявлення про найважливіші сфери мотивації і її фактори запропонував Дж. Келлі засобом перетинання кіл Ейлерма. На мотивацію працівника впливають: його індивідуальні якості і зусилля щодо само мотивації; задачі, що ставить керівництво; характер керівництва (здатності, стилі управління і т.п.); група, у якій працює людина; організаційна структура управління і культура; суспільство, яке визначає загальну трудову атмосферу, культуру, цінності,

Таблиця 2

Проблеми роботодавців в Україні

Проблеми	Оцінка, %
1. Недостатня чисельність талановитих кадрів	77
2. Талановиті працівники особливо потрібні у період кризи	74
3. Лояльність працівників особливо актуальна у період змін	65
4. У період кризи при виборі кандидатами місця роботи зростає вплив бренду роботодавця	65
5. Міграція у період кризи талановитої молоді	61
6. Талановита молодь не хоче працювати на тимчасових контрактах і компанії вимушені запрошувати їх на засадах постійної роботи	56
7. На ринку праці спостерігається недостатня чисельність кваліфікованих спеціалістів	56
8. Якість підготовки студентів і молодих спеціалістів за останні декілька років знизилась	54
9. Утримання талановитих працівників у період кризи стало неможливим	51

норми. На сучасному етапі у сфері туризму мотиваційних моделей достатньо для того, щоб ефективно використовувати здібності людини у досягненні чітко сформульованої місії та мети. Результати досліджень свідчать, що кожна з теорій має певні особливості, позитивні і негативні моменти їх застосування. Вивчення внутрішніх механізмів мотивації є основою для створення ефективної праці для тих, хто дійсно прагне реалізувати свої здібності та можливості.

Висновок: ефективний мотиваційний механізм в управлінні підприємством (компанією) повинен спиратися насамперед на діючу систему матеріального і нематеріального стимулювання, а також бути узгодженим з корпоративною стратегією розвитку підприємства. Ефективним можна назвати такий мотиваційний механізм, який враховує всю специфіку діяльності підприємства і має у своєму арсеналі ті методи мотивації, що є найбільш доречними та забезпечують здійснення мотивації людського капіталу. Безперечно, висока оплата праці як мотиваційний механізм дозволить підвищити продуктивність праці персоналу. Але, все ж постійне збільшення рівня оплати праці не сприяє збільшенню трудової активності, а навпаки з часом персонал зникає до такого роду мотивації. Тому останнім часом керівники почали опановувати нематеріальні методи мотивації, сутність якого полягає у формуванні корпоративного духу працівників, що сприяє підвищенню зацікавленості персоналу в якості своєї роботи.

Перелік посилань

1. Афонин А.С. Основы мотивации труда: организационно-экономический аспект. – К., 1994.
2. Богиня Д. П. Ментальний чинник у сфері праці: проблеми теорії та практики : [монографія] / Д.П.Богиня, М. В. Семикіна. – К. : «Шторм», 2003. – 382 с.
3. Журнал «Менеджер по персоналу», №8 /август 2015. – С. 77-78
4. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента : Учеб.пособие. – 2-е изд. – Мн. : Остожье, 1999. – 336с.
5. Колот А. М. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання : [монографія] / Колот А. М. – К. : КНЕУ, 2008. – 230 с.
6. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник. – М.: ИНФРАМ, 2010 – 304с.
7. Куликов Г. Т. Мотивация труда наемных работников / Г. Т. Куликова / Ин-т економіки НАН України. – К., 2002. – 339 с.